

104 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：三等考試

類科：觀光行政(選試觀光英語)

科目：觀光行政與法規

一、民國 104 年政府開始推動「觀光大國行動方案(104-107 年)」，以「質量優化、價值提升」為核心理念，積極規劃促進優質觀光、特色觀光、智慧觀光與永續觀光等四大執行策略，提升臺灣觀光價值，提振國際觀光競爭力。請試述各執行策略之重點計畫項目為何？

【擬答】：

(一)觀光大國行動方案擬於 2015 年到 2018 年推動，主要是兼顧觀光量體的調節與拓展、旅遊品質的確保與提升，目前初步規劃以「優質觀光」、「特色觀光」、「智慧觀光」及「永續觀光」4 大執行策略，積極促進觀光產業及人才優化、整合及行銷特色產品、引導智慧觀光應用，推廣綠色及有感服務，全方位提升台灣觀光價值，提振國際觀光競爭力。

1. 「優質觀光」：將促進觀光產業「追求優質、觀光加值」，包括「產業優化」、「人才優化」、「制度優化」，在「產業優化」方面，要輔導觀光產業轉型升級、創新發展，朝國際化、品牌化、集團化、差異化、在地化經營，形塑優質品牌及服務品質，以全面提高觀光吸引力、提升國際競爭力。

(1) 「人才優化」：則要提升觀光產業人才素質、接軌國際，輔導成立全國性導遊、領隊職業工會、建置旅宿業職能基準及診斷系統、精進線上學習 (E-learning) 課程、落實種子教師訓練制度、鼓勵中、高階管理人才取得國際專業證照，並規劃建置「觀光發展研訓院」，做為產、官、學界間的支援平台。

(2) 「制度優化」：則要全面啟動法制研修工程，循序漸進檢討管理制度，並鬆綁相關法規限制，營造良好產業投資環境。

2. 「特色觀光」：要跨域整合，開發特色旅遊產品，開創觀光新藍海，有關「跨域亮點」，要加強跨域合作、異業結盟，結合文化創意及創新理念，開發深度、多元、特色、高附加價值的旅遊產品，以提高國際旅客的滿意度、忠誠度及重遊率。

(1) 「特色產品」：則要以「多元創新」手法，包裝深度、多元、特色觀光活動及旅遊產品，以「故事行銷」手法，針對目標市場分眾行銷，深化旅行台灣感動體驗，並積極營造國際觀光品牌形象，開拓高潛力客源市場，包含銀髮族休閒養生、婚訂、會展與獎勵、高消費旅遊市場。

3. 「智慧觀光」：要發揮資通訊技術優勢，引導產業加值服務，包括「科技運用」，要透過觀光服務與資訊科技 (ICT) 的整合運用，善用網路、社群、廣告、報導等多元媒體，提供旅客旅行前、中、後所需的完善觀光資訊及服務，營造無所不在的觀光資訊服務；「產業加值」則是要加強觀光資訊應用行銷推廣及遊客行為分析，引導產業開發加值應用服務，提供客製化的觀光資訊服務，發展新型態的商業模式。

4. 「永續觀光」：要因應綠色、環保的潮流，推廣「綠色觀光」體驗，營造「有感旅遊」服務，例如「綠色觀光」有鼓勵搭乘綠色運具 (含台灣好行、台灣觀巴) 的旅遊服務，並輔導 I-center 旅遊服務創新升級，提供國內外自由行旅客完善的綠色觀光體驗；並且強化觀光產業與在地資源的連結，尊重在地資源，鼓勵在地生產、在地消費，導入綠色服務。

二、依據現行「旅行業管理規則」之規定，旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，請試述履約保證保險之投保範圍為何？而綜合、甲種與乙種旅行業其投保最低金額各為何？承上，若旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額又各為何？

【擬答】：

依據現行「旅行業管理規則」第 53 條之規定

(一)履約保證保險之投保範圍

履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用。

(二)綜合、甲種與乙種旅行業其投保最低金額

旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額如下：

- 一、綜合旅行業新臺幣六千萬元。
- 二、甲種旅行業新臺幣二千萬元。
- 三、乙種旅行業新臺幣八百萬元。
- 四、綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。

(三)觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額

旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額如下，不適用前項之規定：

- 一、綜合旅行業新臺幣四千萬元。
- 二、甲種旅行業新臺幣五百萬元。
- 三、乙種旅行業新臺幣二百萬元。
- 四、綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。

三、近來某觀光遊樂業之園區內因舉辦具高度危險因子之特定活動，不幸發生事故並導致重大災害。為避免類似事件重複發生，預為安全管理規劃之責，主管機關已於民國 104 年 9 月 22 日修正發布「觀光遊樂業管理規則」之規定，請試述本次修正重點為何？

【擬答】：

(一)依發展觀光條例第三十五條第一項規定「經營觀光遊樂業者，應先向主管機關申請核准」，發展觀光條例所稱主管機關依同條例第三條規定「在中央為交通部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府」；就交通部與地方主管機關之權責劃分，除於現行條文第五條規定就觀光遊樂業相關管理事項，以屬重大投資案件或非屬重大投資案件，為其辦理權責之原則區分規定外，依辦理事項性質，於本條例及本規則仍多有例外規定。為更明確權責劃分，爰修正相關條文敘述文字並增列以附表方式呈現，俾免管轄爭議。

(二)觀光遊樂業之園區內舉辦具高度危險因子之特定活動，因使用項目及安全管理，非當初興辦事業計畫及營運管理計畫所能涵括，如主辦單位未事先綢繆，發生事故時，又不熟悉事故現場處理程序，可能進一步導致災害擴大。惟本規則現行規定，就園區內舉辦特定活動並無相關規範，實有必要課予觀光遊樂業於舉辦此類具高度危險因子之活動前，預為安全管理規劃之責；此外，為使現行規定管轄權責更加明確，爰為本次修正，修正重點如下：

1. 重大投資案定義規定修正移列於總則章，相關條文內容配修正。（修正條文第四條之一、第七條、現行條文第八條）
2. 現行條文權責劃分規定合併為同項；為避免管轄爭議，增列附表，俾期更加明確；配合現行實務刪除有關委任公告規定「或新聞紙」之文字。（修正條文第五條）
3. 規定觀光遊樂業之園區內，舉辦特定活動應經地方主管機關核准後，由地方主管機關陳報交通部觀光局備查；規定中央主管機關另定並公告之特定活動事項。（修正條文第十九條之一）
4. 修正提高現行應投保責任保險之最低保險金額。增訂觀光遊樂業應就特定活動期間，另

公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

投保活動責任保險之保險範圍及最低保險金額。(修正條文第二十條)

5.增訂觀光遊樂業違反第十九條之一規定者，由地方主管機關處罰，並配合本條例最新修正條文，修正處罰所依據之本條例條次。(修正條文第四十條)

四、依現行「大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法」之規定，旅行業及導遊人員辦理接待符合規定經許可來臺從事觀光活動業務，或辦理接待經許可自國外轉來臺灣地區觀光之大陸地區人民業務，請試述應遵守之規定為何？

【擬答】：

大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法第 22 條

- (一)旅行業及導遊人員辦理接待符合第三條第一款(一、有固定正當職業或學生。)、第二款(二、有等值新臺幣二十萬元以上之存款，並備有大陸地區金融機構出具之證明。)或第五款(五、其他經大陸地區機關出具之證明文件。)規定經許可來臺從事觀光活動業務，或辦理接待經許可自國外轉來臺灣地區觀光之大陸地區人民業務，應遵守下列規定：
- 1.旅行業應詳實填具團體入境資料(含旅客名單、行程表、購物商店、入境航班、責任保險單、遊覽車及其駕駛人、派遣之導遊人員等)，並於團體入境前一日十五時前傳送交通部觀光局。團體入境前一日應向大陸地區組團旅行社確認來臺旅客人數，如旅客人數未達第十七條第二項規定之入境最低限額時，應立即通報。
 - 2.應於團體入境後二個小時內，詳實填具入境接待通報表(含入境及未入境團員名單、隨團導遊人員等資料)，傳送或持送交通部觀光局，並適時向旅客宣播交通部觀光局錄製提供之宣導影音光碟。
 - 3.每一團體應派遣至少一名導遊人員，該導遊人員變更時，旅行業應立即通報。
 - 4.遊覽車或其駕駛人變更時，應立即通報。
 - 5.行程之住宿地點或購物商店變更時，應立即通報。
 - 6.發現團體團員有違法、違規、逾期停留、違規脫團、行方不明、提前出境、從事與許可目的不符之活動或違常等情事時，應立即通報舉發，並協助調查處理。
 - 7.團員因傷病、探訪親友或其他緊急事故，需離團者，除應符合交通部觀光局所定離團天數及人數外，並應立即通報。
 - 8.發生緊急事故、治安案件或旅遊糾紛，除應就近通報警察、消防、醫療等機關處理外，應立即通報。
 - 9.應於團體出境二個小時內，通報出境人數及未出境人員名單。
 - 10.如有第三條第三款、第四款，或第三條之一經許可來臺之大陸地區人民隨團旅遊者，應一併通報其名單及人數。
- (二)旅行業及導遊人員辦理接待符合第三條第三款(三、赴國外留學、旅居國外取得當地永久居留權、旅居國外取得當地依親居留權並有等值新臺幣二十萬元以上存款且備有金融機構出具之證明或旅居國外一年以上且領有工作證明及其隨行之旅居國外配偶或二親等內血親。)或第四款(四、赴香港、澳門留學、旅居香港、澳門取得當地永久居留權、旅居香港、澳門取得當地依親居留權並有等值新臺幣二十萬元以上存款且備有金融機構出具之證明或旅居香港、澳門一年以上且領有工作證明及其隨行之旅居香港、澳門配偶或二親等內血親。)規定之大陸地區人民來臺從事觀光活動業務，應遵守下列規定：
- 1.應依前項第一款、第六款、第八款規定辦理。但接待之大陸地區人民非以組團方式來臺者，其旅客入境資料，得免除行程表、接待車輛、隨團導遊人員等資料。
 - 2.發現大陸地區人民有逾期停留之情事時，應立即通報舉發，並協助調查處理。