

請高鐵公司納入旅客服務措施研議，務期提升高鐵之服務水準。

二、有關自強號改內裝問題，臺鐵局一向重視車廂內裝，所購入車輛均要求廠商提供高規格內裝，惟隨時代演進，部分車輛內裝稍顯老舊。臺鐵局將對市場需求、車齡、經費、改造難度及經濟效益等因素通盤考量，如確有需求及效益，相關改造工程可為未來規劃之方向。

(四十二) 行政院函送陳委員根德就主管機關應責成台灣高鐵公司即刻開放悠遊卡等電子票證使用問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 103 年 3 月 25 日院臺專字第 1030017354 號)  
(立法院函 編號：8-5-4-64)

陳委員針對主管機關應責成台灣高鐵公司即刻開放悠遊卡等電子票證使用所提質詢，經交據交通部查復如下：

台灣高鐵公司前於規劃悠遊卡搭乘高鐵時，考量高鐵票價較高，而一般悠遊卡加值金額較低，恐衍生因餘額不足致無法搭乘之爭議，爰僅接受具自動儲值功能之悠遊聯名卡搭乘高鐵自由座，俾免造成旅客需於乘車前先行加值之不便。本部將持續督促該公司研議相關票證整合，提供更多元的購票服務。

(四十三) 行政院函送黃委員昭順就觀光環境、交通、產業管理及人才培訓等問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 103 年 3 月 25 日院臺專字第 1030017341 號)  
(立法院函 編號：8-5-4-51)

黃委員就觀光環境、交通、產業管理及人才培訓等問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

一、景點部分：

(一)為提升臺灣遊憩環境設施品質及觀光產業國際競爭力，有關國家風景區轄內重要觀光景點，已由本部觀光局國家風景區管理處以「減量原則、環境優先、國際水準、便利旅遊」原則，積極辦理旅遊線景點及景觀之整建工作；亦持續補助地方政府辦理重要景點風華再現，針對地方重要風景區、觀光地區及旅遊帶等，進行重點投資、環境改造及整體旅遊服務品質提升等工作。

(二)另風景區環境清潔美化，亦為本部觀光局督導考核國家風景區之重點工作項目，各國家風景區管理處除執行行政院訂頒「清淨家園全民運動計畫」，加強管理處辦公處所清潔維護外，更結合周邊社區及商家維護民間房舍及社區環境，定期辦理淨灘、淨山等活動，維持整體環境乾淨整潔。對於植栽美化工作，儘量選用當地原生植物，並配合季節選用開花品種，以營造當地特有景觀環境，未來亦將持續加強辦理。

二、交通部分：

(一)台灣好行：觀光局近年為提供國內外自由行旅客便捷之交通旅遊服務，自 99 年起輔導縣市政府及各國家風景區管理處規劃串接國內主要交通場站至重要觀光景點間之「台灣好

行」景點接駁公車，每年平均有 20~30 條旅遊路線，涵蓋全臺美麗風景點，103 年為擴大旅遊服務，增加至 34 條路線，服務至今已逾 660 萬人次搭乘，有效將無縫隙運輸延伸用於觀光旅次目的。

- (二)台灣觀巴：為提供旅客友善、便捷旅遊服務，觀光局 103 年度擴大服務網絡為 71 種套裝旅遊行程，行程遍及全臺、離島等著名觀光遊樂地區，除天天出發外，旅客可享受 1 至 4 人低成行出遊、當地飯店、機場及車站接送、中、英、日文導覽解說和旅遊保險等貼心服務，並提供自行車騎乘、DIY 實作等遊憩體驗及各地特色餐飲，積極充實產品內涵，讓遊客能輕鬆體驗臺灣之美。

### 三、教育訓練部分：

- (一)辦理觀光菁英甄選暨赴國外訓練及觀光產業關鍵人才培育訓練：針對觀光業界人才培訓需求及拓展國際視野，引進先進管理理念，選送從業人員赴國外訓練；另針對各個業別的需求，系統化規劃不同管理層級及主題之實務課程，採用「分級訓練」概念，將課程分為基層、中階及高階管理課程，使業者能由淺入深地學習專業知識。除持續撰寫國內觀光產業企業個案及培育個案企業教師，也將過去國內外訓練成果及教案，完成種子講師之培育，並在北、中、南、東地區開設課程，擴散效益。在教案品質提升上，進行教材編修，讓教學內容與時俱進，更符合國內業者的需求。同時，辦理系列講座，以國內外知名專家學者的觀點來瞭解臺灣觀光產業的核心專長，引領業者觀察消費者需求，掌握臺灣觀光業的相對優勢及競爭力。除了課堂上的訓練，亦於觀光局「觀光訓練網」，依從業人員的業別規劃及製作 E-Learning 教材，讓學習更專業聚焦。

- (二)辦理美國旅館協會教育中心授權之訓練課程，以輔導旅宿業從業人員藉由考取國際證照（CHA、CHDT、CHS）提高服務品質。另辦理訓練員研習班，加強觀光旅館業負責員工訓練業務主管之規劃及執行能力，提升行政效率。

### (三)導遊訓練部分：

1. 增強現職導遊專業知識、提升導覽技能與緊急應變處理能力，培植優質專業導遊人員，觀光局賡續補助中華民國觀光導遊協會等相關公、協會，辦理各項在職、精進訓練，就導遊人員實務操作及專業技能精進規劃課程，如：「郵輪旅遊的基本認識與導遊接待應注意事項」、「穆斯林團體接待實務」、「導遊、司機、領隊相處之道」、「旅遊購物糾紛處理與技巧」等，以提升來臺觀光旅客之旅遊服務品質。
2. 因應近兩年東南亞地區及韓國來臺旅遊市場擴大及旅客服務需求，為解決東南亞語及韓語導遊人力不足問題，補助公、協會辦理「東南亞語導遊輔導考照訓練班」3 班、衝刺班 1 班，鼓勵具有該等語言專長人員參加導遊考試，並積極輔導超過 3 年未執業者重新投入職場，且輔導公、協會健全導遊人力資料庫，定期辦理「工作媒合會」；另加強產學合作，安排有意從事導遊工作之學生至旅行社觀摩實習，未來將持續辦理稀少語別導遊輔導考照訓練班（東南亞語、韓語、俄語、阿拉伯語等），以滿足各目標市場來臺旅客之服務需求。

### 四、產業輔導及管理部分：

- (一)觀光遊樂業：為輔導觀光遊樂業經營能力升級，建置友善優質遊樂環境，鼓勵觀光遊樂

業者能持續提升觀光遊樂品質，具體做法如下：

1. 加強觀光遊樂業經營管理督導考核作業：每年邀請專家學者會同原勞委會（現為勞動部）、環保署、營建署、消防署、警政署及縣市政府等相關超過 18 機關組成督導考核小組，督考業者有關旅遊安全維護、環境整潔美化、業者管理、遊客服務及設施維護管理等事項，持續督檢缺失及追蹤，以維護遊客安全及提供優質遊樂環境。
2. 輔導業者提升服務品質：配合六大新興產業發展規劃，推動觀光拔尖領航方案，訂定「交通部觀光局補助觀光遊樂業經營升級實施要點」，期藉輔導業者自提人力品質提升、新增設施之規劃設計、既有遊客服務之修繕及行銷宣傳等計畫推動觀光遊樂業經營能力升級、提升服務品質及建置優質遊樂環境，並邀請專家學者進行實地訪查，確認補助事項品質達到要求。

(二)旅宿業部分：

1. 觀光旅館部分：為鼓勵星級旅館加入國內、外連鎖旅館品牌補助，以全方位輔導及改善經營體質，並提升競爭力，對於星級旅館加入國內外連鎖品牌之業者提供補助。並鼓勵業者配合推動品質管理、餐飲衛生與環保節能等政策，以保障消費者權益，對於取得各項國內外專業認證之業者提供補助。
2. 一般旅館部分：為提升品質，觀光局以原行政院經建會（現為國發會）中長期資金專款或銀行自有資金，提供旅館業者更新改善之優惠融資貸款及利息補貼，並鼓勵業者委託專業團隊作整體規劃，提供規劃設計費用補助，同時辦理星級旅館評鑑，穩定旅館品質並與國際接軌；另輔導旅館引進在地文創與農業資源，開創旅館在地特色，以提供來臺旅客多樣化選擇，為加強行銷旅館產業，已完成建置旅宿網，作為宣傳推廣臺灣旅宿業之管道。

(四十四) 行政院函送邱委員志偉就鑑於台灣高鐵以快速、便捷為營運訴求，然多年來自動售票機始終只能找零錢，主管機關應要求高鐵改善售票機只能找零錢的問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 103 年 3 月 25 日院臺專字第 1030017375 號)

(立法院函 編號：8-5-4-85)

邱委員鑑於台灣高鐵以快速、便捷為營運訴求，然多年來自動售票機始終只能找零錢，主管機關應要求高鐵改善售票機只能找零錢的問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、台灣高鐵公司前於規劃票務系統時，因當時國內外自動售票機多數無紙鈔找零功能，爰當時採購之自動售票機無提供找紙鈔服務，然該公司另於自動售票機旁設「兌幣兌鈔機」，提供旅客購票前先行兌換小面額紙鈔，或購票後將找零硬幣兌換回紙鈔。
- 二、本部高鐵局前已函請台灣高鐵公司研議於自動售票機納入找紙鈔功能，該公司表示於現行自動售票機增加找紙鈔功能模組有其困難，業於後續採購之新一代自動售票機增加該項功能。本部將持續督促該公司儘速完成，以達便民目的。