

109 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：觀光行政（選試觀光英語）、觀光行政（選試觀光日語）

科 目：觀光行政與法規

- 一、交通部觀光局為了因應新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）的挑戰，提出「新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）觀光產業紓困、復甦與振興方案」，分別針對旅行社老闆/員工、民宿頭家/員工、導遊領隊領團、旅館業者/員工、觀光遊樂園長/員工，提供不同的紓困、復甦與振興方案。請針對旅行社老闆/員工的部分，說明其紓困、復甦與振興方案的內容。（25 分）

《考題難易》★

《解題關鍵》本題為時事題，觀光局就「新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）觀光產業紓困、復甦與振興方案」，對觀光相關產業提出振興方案。

【擬答】：

(一)人才培訓：因應重大疫情對觀光相關產業營運之影響，交通部為協助觀光相關產業之營運穩定，維持從事相關產業人員穩定任職，並促進觀光相關產業之轉型升級，協助並補助其相關人員之短期專案輔導培訓與產業升級與轉型之準備。

1. 培訓課程之補助標準：申請補助單位規劃培訓課程，補助金額每案最高新臺幣(以下同)300 萬元(含轉型培訓費)，超過 300 萬元者須 1 案報名滿班【需檢送已報名參訓人員清冊】才能申請下 1 案，每月每個補助對象最多申請 4 案為原則。

2. 人員轉型培訓費補助標準：依實際受訓時數每人每小時核給 158 元，每人補助以 120 小時為限，即人才培訓每月最高 1 萬 8,960 元(允許視訊教學)，也針對上課人數上限設於 80 人。

(二)補貼旅行業營運及薪資費用：依據 109 年 2 月 25 日總統令制定公布之「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」第九條規定：「受嚴重特殊傳染性肺炎影響而發生營運困難之產業、事業、醫療（事）機構及相關從業人員，得由目的事業主管機關予以紓困、補貼、振興措施及對其員工提供必要之協助。…」，及交通部依據前揭條例訂定之「交通部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難產業事業紓困振興辦法」第六條第一項規定：「交通部對旅行業、觀光旅館業、旅館業、民宿、觀光遊樂業、…及觀光相關產業之紓困、補貼、振興項目…」。觀光局為辦理上開旅行業必要營運負擔補貼事項，以協助業界度過難關。

1. 營運費用補貼：每家（補貼對象）總公司每月補貼新臺幣 10 萬元，每家分公司每月補貼新臺幣 5 萬元，連續補 3 個月

2. 薪資費用補貼：補貼對象依實際在職且未採勞動部減班休息補助方案或減薪未達 2 成之員工人數計算，並以申請當月或前 1 個月給付員工之薪資為基準，補貼每位員工每月薪資 4 成，最高新臺幣 2 萬元，連續補 3 個月

(三)融資貸款與利息補貼：交通部觀光局與財團法人中小企業信用保證基金（以下簡稱信保基金）共同合作辦理「振興觀光產業融資信用保證」（以下簡稱本項融資保證），協助觀光產業取得更新設備、整(修)建、重建營業場所及資本性修繕所需資金，以及支付員工薪資及其他維持基本營運所需之資金。

1. 融資貸款：旅行社融資貸款，累計金額最高可貸新台幣 3,000 萬元，週轉金累計最高新台幣 2,000 萬元。

2. 利息補貼：

(1)依每筆實際貸款餘額，按中華郵政股份有限公司 2 年期定期儲金機動利率補貼（現在是 0.845%），核貸利率未達該利率者，以實際核貸利率補貼。

(2)補貼期限：週轉金最長 1 年，資本性融資最長 3 年。

二、交通部觀光局在 109 年 5 月公告「陸客來臺自由行 47 個開放城市」，請列舉五個開放可以來臺自由行的城市。並製作「大陸旅客臺灣自由行手冊」，手冊當中針對「入出境注意事項」提出了七點注意事項，請列舉兩點進行說明。此外，手冊也針對「機場退稅作業流程」有詳細的解釋，請問在臺灣機場退稅之流程為何？(25 分)

《考題難易》★

《解題關鍵》本題重點為外國旅客來台之「入出境注意事項」及「機場退稅作業流程」。

【擬答】：

(一)有關「大陸旅客臺灣自由行手冊」，手冊當中針對「入出境注意事項」提出了七點注意事項，分述如下：

1. 旅客入、出境攜帶現金以新台幣 10 萬元、人民幣 2 萬元、外幣以等值美金 1 萬元為限，超過部分請依規定申請核准或申報。如未依規定申報者，將依規定沒入。
2. 入境旅客接受紅外線體溫檢測，有疑似健康異常之旅客需依規定接受相關檢疫措施；赴台前若有發燒請暫緩入境，入台後發燒者，請撥 1922 獲得相關協助。
3. 為使入出境通關順利，請勿攜帶管制或限制輸入或輸出之物品，並請依規定向海關申報。
4. 年滿 20 歲之入境旅客可攜帶菸酒，以酒類 5 公升(未開放進口之大陸地區酒類限量 1 公升)，捲菸 1000 支為限。其中酒類 1 公升，捲菸 200 支免稅，超過免稅數量應主動向海關申報，得予以徵稅放行。如未依規定申報經查獲者，將依規定沒入並處以罰鍰。
5. 保育類動、植物禁止攜帶出境。如果走私動、植物及其產品入境最高可處 7 年以下有期徒刑，得併科新臺幣 300 萬元以下罰金。為防範口蹄疫及非洲豬瘟等疫情自境外傳入，如違規攜帶家畜肉製產品者，最高可處新臺幣 100 萬元罰鍰。
6. 依據「毒品危害防制條例」規定，凡製造、運輸、販賣毒品者，最高處死刑或無期徒刑；施用毒品者，最高處 6 個月以上 5 年以下有期徒刑，請務必注意。
7. 大陸地區人民來台從事個人旅遊活動旅客入境後，停留時間不得逾 15 日。

(二)有關在臺灣「機場退稅作業流程」，分述如下：

1. 外籍旅客同一日向同一貼有外籍旅客購物退稅標誌之特約商店購物累計含稅消費金額 2 千元以上。
2. 可即向特約商店申請開立退稅明細申請表
3. 應於購物日起 90 天內攜帶貨物出境，出境前至機場港口之電子化自動退稅機具或退稅服務櫃檯確認應否經海關查驗。
 - (1)選擇支票退稅
 - (2)選擇信用卡退稅(VISA、Master、JCB 及中國銀聯卡)
 - (3)選擇現金退稅(以新臺幣支付)
4. 退稅系統篩選免查驗或經海關查驗無訛者，退稅服務櫃檯或電子化自動退稅機具將列印退稅明細核定單交給旅客收執。

三、鑒於郵輪國外旅遊與一般國外旅遊之屬性、操作方式皆不盡相同，交通部觀光局於 109 年 2 月明定「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，請針對「不得記載的十點事項」進行說明。(25 分)

《考題難易》★

《解題關鍵》本題為政策考題，觀光局訂定「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」。

【擬答】：

有關交通部觀光局於 109 年 2 月明定「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，針對「不得記載的十點事項」進行如下說明：

(一)旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不

公職王歷屆試題(109 高考)

確定用語之文字。

為保障消費者權益，爰訂定旅遊契約不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。

(二)不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。

為保障消費者權益，爰明定旅行業應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

(三)不得記載排除旅客之任意解除、終止契約之權利。

為保障消費者權益，爰明定旅遊契約不得排除旅客任意解約、終止契約之權利。

(四)不得記載逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。

為確保旅客解約退費權益，爰明定旅遊契約不得逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。

(五)不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。

為保障消費者權益，爰明定旅遊契約不得排除旅客對旅行業片面變更契約內容表達異議之權利。

(六)旅行業除收取約定之旅遊費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價。

為保障消費者權益，爰明定旅行業者不得以變相或其他方式額外向旅客收取旅遊費用。

(七)不得記載旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。

為保障消費者權益，爰明定旅行業者不得委由旅客代為攜帶物品返國。

(八)不得記載免除或減輕依消費者保護法、旅行業管理規則、旅遊契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。

為確保旅客消費權益，爰明定旅遊契約不得有免除或減輕主管機關規定、核定或備查之相關法規規定。

(九)不得記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。

為確保旅客解約退費權益，爰明定旅遊契約應以誠信、平等互惠為原則。

(十)不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。

為確保旅客解約退費權益，爰明定旅遊契約不得排除旅行業對履行輔助人所生責任。

四、「星級旅館評鑑作業要點」在 98 年頒布，並於 108 年 4 月進行要點修正，請介紹六個不同星級的旅館之意涵？並以星級旅館評鑑等級所規定之基本條件，說明每個星級旅館三項需要具備的基本條件為何？（25 分）

《考題難易》★

《解題關鍵》本題為政策考題，觀光局於 108 年 4 月修正「星級旅館評鑑作業要點」，就星級旅館意涵及基本條件說明。"

【擬答】：

(一)星級旅館之評鑑等級意涵如下：

1. 一星級旅館：係指此等級旅館提供旅客基本服務及清潔、安全、衛生、簡單的住宿設施。
2. 二星級旅館：係指此等級旅館提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施。
3. 三星級旅館：係指此等級旅館提供旅客親切舒適之服務及清潔、安全、衛生良好且舒適的住宿設施。
4. 四星級旅館：係指此等級旅館提供旅客精緻貼心之服務及清潔、安全、衛生優良且舒適的住宿設施。
5. 五星級旅館：係指此等級旅館提供旅客頂級豪華之服務及清潔、安全、衛生且精緻舒適的住宿設施。
6. 卓越五星級旅館：係指此等級旅館提供旅客之服務、清潔、安全、衛生及設施已超越五星級旅館，達卓越之水準。

(二)各星級旅館三項需要具備的基本條件：

公職王歷屆試題(109 高考)

1. 一星級旅館：

- (1)基本簡單的建築物外觀及空間設計。
- (2)門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。
- (3)設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。

2. 二星級旅館：

- (1)建築物外觀及空間設計尚可。
- (2)門廳及櫃檯區空間舒適。
- (3)提供座位數達總客房數百分之二十以上之簡易用餐場所，且裝潢尚可。
- (4)客房內設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。
- (5)二十四小時服務之櫃檯服務（含十六小時櫃檯人員服務與八小時電話聯繫服務）。

3. 三星級旅館：

- (1)建築物外觀及空間設計良好。
- (2)門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，傢俱品質良好。
- (3)提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦及網路等設備。
- (4)設有餐廳提供早餐服務，裝潢良好。
- (5)客房內提供乾濕分離及品質良好之衛浴設備。
- (6)二十四小時之櫃檯服務。

4. 四星級旅館：

- (1)建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。
- (2)門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，裝潢及傢俱品質優良，並設有等候空間。
- (3)提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦等設備。
- (4)提供全區網路服務。
- (5)提供三餐之餐飲服務，設有一間以上裝潢設備優良之高級餐廳。
- (6)客房內裝潢、傢俱品質設計優良，設有乾濕分離之精緻衛浴設備，空間寬敞舒適。
- (7)提供全日之客務、房務服務，及適時之客房餐飲服務。
- (8)服務人員具備外國語言能力。
- (9)設有運動休憩設施。
- (10)設有會議室及宴會廳(可容納十桌以上、每桌達十人)。
- (11)公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之三十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之三十以上。

5. 五星級旅館：

- (1)建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。
- (2)門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有等候及私密的談話空間。
- (3)設有旅遊（商務）中心，提供商務服務，配備影印、傳真、電腦等設備。
- (4)提供全區無線網路服務。
- (5)提供三餐之餐飲服務，設有二間以上裝潢、設備品質特優之各式高級餐廳，且有一間以上餐廳實施食品安全管制系統（HACCP）。
- (6)客房內裝潢、傢俱品質設計特優，設有乾濕分離之豪華衛浴設備，空間寬敞舒適。
- (7)提供全日之客務、房務及客房餐飲服務。
- (8)服務人員精通多種外國語言。
- (9)設有運動休憩設施。
- (10)設有會議室及宴會廳(可容納十桌以上、每桌達十人)。
- (11)公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之五十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之五十以上。

6. 卓越五星級旅館：

- (1)具備五星級旅館第一至十項條件。
- (2)公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之八十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之八十以上。