

考試院考試委員實地參訪交通部觀光局座談會紀錄

時間：中華民國 108 年 6 月 26 日(星期三)上午 10 時 40 分

地點：交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處簡報廳

參加人員：

考試院：周值月委員志龍、陳值月委員慈陽、張值月委員素瓊、
蔡值月委員良文、王值月委員亞男、李委員選、張委
員明珠、馮委員正民、蕭委員全政、黃委員錦堂、謝
委員秀能、蘇副處長清波

考選部：劉參事筆圓

銓敘部：蕭司長正祥

公務人員保障暨培訓委員會(以下簡稱保訓會)：陳參事東欽

行政院人事行政總處(以下簡稱人事總處)：劉參事慈

交通部觀光局(以下簡稱觀光局)：祁常務次長文中、蔡處
長英良、蔡執行秘書明玲、陳處長煜川、吳組長
潔萍、梅主任昌言、劉組長士銘、王副處長玟傑

主持人：蔡值月委員良文
祁常務次長文中

紀錄：柯麗霞

壹、祁常務次長文中致詞並介紹與會人員

首先非常歡迎各位委員蒞臨交通部觀光局(以下簡稱觀

光局)大鵬灣國家風景區管理處(以下簡稱風管處)，觀光局所轄有 13 個國家風景區管理處，大鵬灣是最南端的，也是生態最豐富的。它最有特色的是水域，經過風管處長期努力的水質改善，時有多元的水上活動，且常夾帶小琉球的景點。小琉球的生態也非常豐富，目前極力推廣環保輕旅的概念，希望不要濫用塑膠袋而造成污染生態的情況。

在陸地方面，最有特色的是溼地，生態非常豐富，有鳥、昆蟲、棋盤腳等，尤其棋盤腳開花時非常的漂亮。另外賽車場及具歷史性的建築物等，也都很有特色。

本次委員下午的參訪行程，我們特別增加溼地及搭電動船遊湖的活動，過程中可以順便參觀蚵島，午餐可以品嚐東港三寶，有櫻花蝦、油魚子和黑鮪魚。

本次因委員公務繁忙，建議下次多住一個晚上，有較充裕的時間可以參觀溼地和從事水上休閒活動。屏東也有很多學校的畢業典禮在大鵬灣舉行，希望未來大鵬灣的發展能夠符合大家的期待，甚至超越大家期待的水準，能夠達到國際級的水準。

祁次長文中介紹與會人員(略)

貳、蔡值月委員良文致詞並介紹與會人員

交通部祁次長、蔡處長、陳處長、本院各位考試委員暨部會同仁，大家早安。今天非常榮幸被指為共同主持本次會議。交通部有 13 個國家風景區管理處，涉及層面至廣，本院今日的參訪，本來有 13 位委員參加，惟有 1 位委員臨時身體不適，無法繼續參加今日的行程，本次就是一種不可思議的好因緣。

本院第 12 屆委員在 105 年曾到東北角國家風景區管理處參訪，陳處長當時是副處長；107 年本院委員也到東部海岸國家風景區管理處參訪。本次本院委員到此參訪，得知陳副處長在 3 個星期前調升為大鵬灣國家風景區管理處的處長，亦致上祝賀之意。

本次參訪除討論風管處的人事業務外，並希了解觀光局的相關業務，包括南向政策及導遊、領隊考試政策的轉變等。

其次，因應組織再造，交通部未來無論改制為「交通暨建設部」，或「交通暨觀光部」，或觀光局改制為觀光署等，都有可能，因此本次討論的議題，也可談及交通部的組織變革。

蔡值月委員良文介紹與會人員（略）

參、觀光局業務簡報

吳組長潔萍簡報觀光局業務簡報（簡報內容如後附）。

肆、座談及意見交流（相關座談會資料，詳附件）

◎祁常務次長文中

非常難得各位考試委員親臨考察，下面就依照討論題綱事項，進行簡要的回應說明。

◎蔡值月委員良文

請先宣讀五項的討論題綱後，座談會採統問統答方式進行。

宣讀討論題綱

討論題綱一：針對社會時有提升觀光從業人員素質之建議，貴局有無相關具體計畫？有無舉辦人才培育及訓練課程？其頻率、成效為何？另對於導遊、領隊之專業素養，貴局如何進行訓練？成效為何？

討論題綱二：貴局所屬 13 個國家風景區管理處編制員額如何？現有人力需求及人力配置是否妥適？人力是否足以負擔相關業務？其中具任用資格之公務人員與約聘僱人員之人數及所占百分比為何？又行政院核定政府派遣人員 2 年內歸零之政策，對貴處用人有無影響？

討論題綱三：立法委員鑒於東南亞來臺旅遊人口大增，導遊相對缺乏，爰建議修正回復 93 年以前的考訓制度，讓交通主管機關能以旅遊人口的變化，適時增補所需的導遊人才。貴局對於上開立法委員提議導遊、領隊之考試改由交通主管機關辦理之看法為何？

討論題綱四：近3年來國民旅遊與外國觀光客來臺人數之比率消長為何？對於貴局所屬各國家風景區管理處業務推動與發展有何衝擊或影響？在人力及經費有限下，對於推廣各地觀光，如何激發並推動創新措施？有無相關建議或改進之處？

討論題綱五：貴局考試及格人員流動性如何？流動因素為何？會否造成業務推動之困擾？

◎蔡值月良文委員

討論題綱一的部分，請參考座談會手冊第26頁，有觀光局及各部會的研處意見，請問還有要補充意見。

◎張委員素瓊

一、我想請教有關導遊、領隊培訓的問題。考選部負責導遊、領隊的考選，但考試和訓練是合一的，導遊、領隊在考試及格後，必須接受職前訓練，該訓練是觀光局負責，且訓練費用頗高，每期訓練人數以150人為原則，請問多久辦一期？目前甄訓合格人數及核發執照人數之差距，在導遊為2,527人，領隊為11,010人。有考生反映，好不容易考上導遊、領隊考試，卻還要花很多時間等待職前訓練機會，及費用去受訓，才能拿到執照。因此，想請教有關導遊、領隊之容訓量，以及甄訓合格與核發執照間人數落差的問題，究該如何解決？

二、南向政策施行後，有旅行業反映，稀少語的導遊、領隊非常缺乏，建議考選部增加導遊、領隊考試的次數。事實上少數語言類科的報考率向來不高，及格率卻不低。考選部為精進試題題型，減少題數，從107年開始將80題

減為 50 題。因此，考選部已採用最友善的方式，以增加導遊、領隊考試及格的人數。

- 三、有關旅客的觀光人數，觀光局的統計資料多為來臺人數、來臺人次，然而觀光產業除關注來客數和回客數外，經濟效益和影響力的績效指標(KPI)也是很重要的數據，但是很少在觀光局的各個遊樂相關網頁上看到相關經濟效益的 KPI；而鄰近的國家如韓國、日本，可看到來客率回客率及所帶來的經濟效益，例如平均每個旅客消費多少錢等，相信別的國家做得到，觀光局也可以做得到。
- 四、另外有關導遊、領隊考試改由交通主管機關辦理，當然觀光局就是交通主管機關之下，貴局表示尊重立法院黨團協商的結果，考試院也有一些回應。雖然貴局是尊重，但是一旦去國考化，證照的品質及信譽等方面都必須維護。通常在人才認證上，招、考是分離的，觀光局為執業主管機關，如兼主辦考試單位，是否得宜？事實上考選部已建立良好的國考制度，許多考生擔心去國考化後，拿到的考試及格證書不是國考證書，不知觀光局對這件事的看法為何？

◎謝委員秀能

我想請教這幾個議題以外的問題，本院在上星期審查會時，列席機關交通部建議導遊、領隊考試增加列考土耳其文，並經審查會討論通過。惟交通部離席後，審查會復考量目前應考葡萄牙文的考生 1 年僅有 8 千多人，將來考土耳其文的人數可能亦不多，爰作成附帶決議，請交通部再補充說明增

加列考土耳其文的原因和必要性，觀光局是否可就此部分予以說明。

◎蔡值月委員良文

這五項議題，除了書面的詳實報告外，請問觀光局或本院主管部會及人事總處，有無補充說明意見？

◎蔡執行秘書明玲

謝謝各位委員的指教，以下謹就委員詢問的部分，加以說明：

- 一、有關考試及格後訓練開班的問題，因每年及格人數不一，本局在辦理招標時，通常參考上一年度之及格人數估算預計開班的期數，並視實際需要增減。尤其對於偏遠地區如離島、東部等人數較少的地區，即使不滿預定開班人數，經報請本局同意後也可開課。北部地區一年有 20 多期的導遊及領隊職前訓練班，開課期間自每年 6 月考試放榜後至翌年年初為止。通常會來報名參加訓練者，是因為要執業，或學校規定要有考試及訓練及格才能畢業。代訓單位如導遊協會、領隊協會，通常會盡可能滿足各地區受訓的需求，如有中南部名額不足開班，卻又急需受訓之人員，因北部班別較多，代訓單位會協調安排北上參加訓練。
- 二、有關稀少語部分，在新南向政策開放後，本局已修改法令，在公告的東南亞稀少語的團體中，現行規定可由 1 位合格華語導遊及 1 位翻譯人員，翻譯人員來源並未限制，且因為對觀光並無概念，翻譯無法到位，所以本局開設旅遊輔助人員訓練班，其來源為移民署提供的新住

民團體資料及在臺外籍生，經由宣導鼓勵新住民來上輔助人員訓練班，對觀光各方面有概念後，翻譯比較到位，以解決在過渡期間市場人力不足的問題。但最終的正辦，還是鼓勵上過輔助人員訓練班的人員來報考導遊人員考試，所以觀光局還特別為他們開設考前衝刺班，報名很熱門，錄取率也很高。

- 三、有關考試的部分，是否由觀光局主辦之問題，事實上提議的是業者，在立法院提案的是立法委員，觀光局均予以尊重，考試院是辦理考試的專業機關，觀光局過去辦理考試時，應考人才2千多人，現在已達上萬人，如果收回自辦考試，對觀光局來說也是很沉重的負擔。原立法院決議自今年7月開始由觀光局辦理考試，但迄今尚未三讀通過，且這屆立法委員任期內若無法三讀通過，下一屆將不予續審。
- 四、觀光局有關觀光指標的KPI很多，例如每個國家的來臺旅客人數、每人每日消費金額，以及停留天數、滿意度等項目的數據都有，今天的簡報因時間有限呈現的篇幅不多，但每年均有持續作各項的調查統計及大數據蒐集，這資料如果委員有需要的話，我們也可以來提供。觀光局努力的方向，除旅客人數的提升外，產值更是我們關注的重點，同時也希望能讓旅客的滿意度更高。
- 五、關於導遊考試增加土耳其文部分，主要是因為臺灣與土耳其有直飛班機，所以來臺的土耳其人團體成長，而有增加列考土耳其文的需要。考試院如能多增加列考幾種語文，也許能鼓勵更多的人參與導遊、領隊的工作，我們也樂觀其成，謝謝委員的指教。

◎蔡值月委員良文

各位還有要指教意見?如暫時沒有，我們先作一個決定。

◎陳委員慈陽

我非常贊成觀光局簡報所提，要增加馬來西亞來臺人數，這是很好的目標，但需要旅宿業等相關行業的配合。觀光局宣傳未來會增加到1千多萬人次，造成很多業者濫蓋飯店或民宿，這部分觀光局必須作合理的管控，讓硬體的設備如民宿等，破壞了環境的生態，所以理性的管控是有必要的。

◎祁常務次長文中

- 一、臺灣的觀光市場經過最近這幾年的推動，大致上來說是均衡的，有大陸、日本、歐美等國家的觀光客，未來的方向也是如此，要全面性的發展，但也要有重點。以日本為例，該國多年來為觀光逆差，國民很少出國，但是日本的南方四島距離臺灣很近，如果能把每年約800萬到南方四島旅遊的人，吸引延伸到我國的蘇澳、花蓮等東海岸觀光，對於市場的開拓有很大助益。過去幾年因為大陸市場興起，很多民宿、旅館業自己興建，我們也希望去協助及輔導在那段時間，如雨後春筍般自蓋的民宿業者轉型。
- 二、自從廉價航空盛行後，航空的成本降低之後，國外旅遊的費用不會比在國內旅遊高很多，因此，我們必須加強把國內旅遊的特色如城鎮、生態等呈現出來，以吸引國人參加國內旅遊。未來觀光的位階提升，組改後定位為交通暨建設部，希望能將觀光與生態旅遊結合，納入行政院農業委員會林務局或內政部的溼地、溫泉，及原住民族委員會、客家委員會的原鄉文化、客庄文化等，以及醫療觀光，讓相關的中央部會共同參與，而交通部作為平台，使得觀光更為多元，這是未來努力的方向。

- 三、民宿業者的管理規則曾與2批業者共同溝通討論，民宿業的出發點是服務業，但漸漸與旅館業的界線不清楚，甚至跨越至旅館業。在民宿業者的管理規則修正後，雖有放寬，但加強管制的內容，亦即中央和地方透過雲端、資訊的方式，讓民宿、旅館業者各定其位。有業者反映，何以觀光局主辦的冬遊、春遊，未納入民宿業者？這是因為他們不是觀光局特許的行業，但是如果他們願意和我們合作，在雲端資訊揭露觀光局核准揭露的資訊，我們可以促成平台，讓民宿業等更多業者加入合作。
- 四、有關張委員所提的考訓用問題，目前導遊、領隊的考試是國家考試，訓練是執業主管機關辦理。至於考試要由執業主管機關舉行測驗，是因業者認為整個市場環境的變化很快，國家考試反應的時間，會比執業主管機關反應的慢，故立法院依據業者的提案，初步二讀通過，部裡有要求他們要去籌劃，目標應該是109年，將來如三讀通過，此部分的國家考試方式將改由交通主管機關辦理測驗，考訓用要能緊密來聯結。
- 五、至於方才提到的西歐語系這部分，難度當然非常高，但我們會繼續努力，除爭取考選部的支持之外，領隊、導遊的考試制度改變，來自西歐語系國家，不限原有國家的語系，也可以用英語語系資格，兼再加上輔助語言，相關作法，譬如來自新住民或在臺灣的留學生，可以有較長的時間配合留下來，但他們可能對觀光的元素並不是很清楚，所以要辦一些觀光旅遊的訓練，讓他們可以用他們國人熟悉的語言，瞭解我們觀光的元素來作說明，這是來輔助在西歐語系還沒訓練、投入之前，讓新南向的政策可以持續的進行，這部分我們會兩邊平行進行，

繼續做的，謹作以上補充說明。

◎李委員選

我簡短的回應，因為我曾當過導遊、領隊考試的典試委員長，比較關切的是，方才觀光局表示有高度的企圖心，要將臺灣行銷至世界各國；但我比較關心的是導遊、領隊的素質問題，因為導遊、領隊考試的應考資格，並沒有學歷限制，而現在的觀光客素養高，他們期待瞭解當地的歷史、文化和獨特性，但我國的導遊、領隊，不知觀光局有沒有嚴格的管控？如果觀光客到臺灣來，只介紹一些臺灣小吃等表淺層面的特色，而未介紹到深層文化，非常可惜，因為風景美不美，全靠導遊一張嘴。

尤其今年是小鎮漫遊年，小鎮漫遊比都會漫遊的挑戰性更高，因為都會型也許會看到 FASHION 時髦等特色，而小鎮看的是非常深層的文化，這方面導遊的素養如何？這是我們關切的。導遊其實是整個旅遊的靈魂，假如導遊的介紹能讓人回味無窮，回客率才會高。因此，觀光局針對導遊、領隊的素質問題，要嚴格把關，因為他們畢竟是我們國家的名片。

對於導遊、領隊考試的舉辦機關部分，我們期望觀光局也要有立場，要放在國考或改由交通主管機關辦理？假設觀光局本身沒有立場，就會說隨便，立法院說就這樣，業界說也就這樣，觀光要作為主軸的政策方向，我們也會有所顧慮。

◎蔡值月委員良文

導遊、領隊考試應由何機關辦理，乃是屬於政策性的議題，祁次長可能不便說明，我們只是將本案的疑慮，先作報告。

茲以經國先生時代的觀光政策略以，是沒有武器的國防；沒有教室的教育，是具有教育功能意義等；而李委員所說的

導遊、領隊，是要有深層文化的素質水準，所以，一個富國強國，就是對導遊絕對是重視的；如單一業者主張因顧客多，而從經濟層面、狹隘的方面來看，但忽視深層文化素養，建請交通部觀光局能深刻瞭解。

考選部部長在立法院詢答時，也希望保留是類人員國考化，而憲法在未修正前，專門職業及技術人員的執業資格是由考試院來辦理，而導遊、領隊都不是專門職業及技術人員層次？且許多應考人亦希望由考選部來辦理，至於業者希望有彈性。考選部都可以應變，如1年辦3次或4次都可以，都不是理由，其考試方法亦可配合調整。爰以在憲法國考的精神及專技人員執業資格，即應該在五權憲法的體制下，由考試院考選部賡續一起辦理。

請教大家還有沒有補充意見？因為時間的關係，討論題綱一至討論題綱五，均已明列擬處意見，此五項題綱之決定，亦均為同意部、會及人事總處之研擬意見。

伍、臨時動議

◎蔡值月委員良文

臨時動議部分，茲因本次觀光局並無任何提案，於今特別檢視，以為總結：

- 一、105年11月本院委員參訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處的人事業務執行情形。第一案為檢討導遊、領隊考試制度相關的措施部分，本院配合辦理；第二案有關公務員服務法第14條之1的修法部分，在本院院會及立法院審議時，均尚未通過；第三案有關職系說明書及職組職系名稱一覽表修正案，交通部人事處建議維持交通行政職系名稱，並保留交通技術職系部分，本次職組職

系簡併案之結果亦予保留，尊重交通部的意見；第五案建議邊遠地區鬆綁公務人員交通補助費規定部分，非屬本院主管權責，建議逕洽行政院主計總處了解為宜。

二、107年6月本院參訪東部海岸國家風景區管理處的議題執行情形。第一案有關交通部公路總局編制表暫列主計室副主任1人，建請同意備查一案，本院已同意備查及下次出缺後改置為視察職務；第二案為各風景區管理處一級單位主管之職務列等提高部分，在組改未完備以前未便同意，俟交通部之組改確定後再審酌，亦將持續追蹤。

綜上，本院對於105年及107年2次參訪光觀局相關機構之提案，均有管制，並多得到圓滿的處理結果。

◎祁常務次長文中

以下簡單作一個總結，首先觀光局未來要拚國際遊客部分，我們目前的編制人力不夠，初期大概會用委外的公關公司開闢市場，等到我們編制到位後就可以繼續去做。

其次在國內旅遊部分，早期都是散客，散客的留住天數不定，如果國內旅遊能做起來的話，從冬遊擴大到春遊，希望大家走出戶外，最好是透過旅行社套裝行程，希望國內旅遊人數增多，停留天數增加，提高國人國旅消費。

至於在國際觀光客部分，是守住既有市場外，再開闢新的市場，譬如最近開闢的俄羅斯市場，俄羅斯一整年大半時間天寒地凍，所以他們會嚮往到臺灣，定點享受陽光、享受大自然景色，這些新的開闢市場，都持續在進行。

方才張委員提到的KPI問題，其實我們最重要是希望留住天數增加，如能住下來，則延伸的消費供應鏈就會出現。

又最近在推的遊輪旅遊，其特色是當靠岸後，大約6至8小時的旅遊，遊客不會去吃大餐，不會去買名產，成敗與

否，就是對當地特色的印象。這部分我們也有請當地的文史工作者來介紹，將當地的文史用說故事的方式，把人事物串聯起來，讓大家留下深刻印象，這部分我們會持續進行。

交通部新任的林部長，對觀光是非常重視，所以他多次提到，觀光不只是食宿，還有生態、文化、科技，希望大家要能珍惜。希望未來交通部能擔任這個平台，也希望能提升行政院正在推的平台共享功能，讓其他各部會的元素都能進來。

其他的提問，如不急著當下詳細說明的，今天的補充就到此，謝謝。

陸、互贈紀念品與合影留念(略)

散會:中午 12 時 20 分