

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班論文
A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER PROGRAM OF
TOURISM MANAGEMENT, DEPARTMENT OF TOURISM
MANAGEMENT, NAN HUA UNIVERSITY

領隊雇用制度影響之研究 - 議題與法制分析
THE STUDY OF TOUR MANAGER EMPLOYMENT SYSTEM EFFECT:
BASED ON PRACTICAL ISSUES AND LAW SYSTEM ANALYSES

研究生：王威中
GRADUATE STUDENT : WANG WEI CHUNG

指導教授：莊鎧溫博士
ADVISOR : CHUANG KAYHE WEN PH.D

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月

南 華 大 學
旅遊管理系旅遊管理碩士班
碩 士 學 位 論 文

領隊僱用制度影響之研究—議題與分析

研究生：王 威 中

經考試合格特此證明

口試委員：羅 聰 明
于 健

葉 錦 區
指導教授：葉 錦 區

系主任(所長)：丁 誌 敏

口試日期：中華民國 104 年 6 月 10 日

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班
103學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：領隊雇用制度影響之研究－議題與法制分析

研究生：王威中

指導教授：莊鎧溫博士

摘要內容：

領隊人員管理規則自 2003 年發佈以來，此期間由於旅遊業大環境變遷，管理規則於 2012 年修訂領隊雇用關係，引發對法規爭議，認為領隊受旅遊業僱傭或指派，已經影響領隊工作權益。這種發展觀光旅遊難題，有人認為是因法令位階不足，應提昇領隊法律位階，才能保障領隊工作權。惟主管機關觀光局，應檢討合宜法令，在在均值得斟酌。

本研究探討國內外理論及國內文獻，並蒐集領隊人員相關法規命令，進行比較法規研究，以期獲得領隊人員現階段遭遇之議題並研擬因應對策；探究大陸旅遊法施行作法，分析領隊人員管理規則是否可審訂及應審訂，並建議未來旅遊業修改之意見。

本研究依法規與命令分類原則，分析領隊現階段法規所遭遇之議題，雖部分問題急需解決，但經本研究發現皆可透過修改其行政命令即可施行，這種問題實質來看，並不需制定特別法以突破現行法規之需要；經訪談產、官、學者，發現其建議對旅遊業應增加之規範，並對領隊權利與義務應敘明。故本研究主管機關應對旅遊業與領隊人員法規權利與義務作區隔，始可貫徹其旅遊業之發展。

關鍵詞：領隊、僱用制度、旅遊業、觀光政策

Title of Thesis : Effects of Leader employment system - issues and legal analysis

Name of Institute : Master program of Tourism management, Department of Tourism
Management, Nan Hua University.

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Wang, Wei Chung

Advisor : Zhuang Kai Wen PH.D

Abstract

Regulations Governing Tour Managers has been issued in 2003. Since the environment transition in tourism industry, Regulations Governing Tour Managers was revised in 2012. There were arguments in the adjustment of employment or assignment in tour managers may their right and benefit. It is considered the lack of status in law leads to the difficulties in tourism development. Tour managers' status in law should be upgraded to protect their right and benefit. Tourism Bureau and the authorities should consider reviewing the appropriate laws to fit the current situation in tourism industry.

This study is to analyze the literatures both in domestic and overseas and the laws related to tour managers, in order to understand existing conditions and to formulate the strategies. This study also discusses the practices in China, to analyze if the Regulations Governing Tour Managers could be revised or advised.

According to the principle of classification in laws and commends to analyze what issues is encountered in tourism nowadays, and it outcomes all the issues and problems could be solved by revised the regulations rather than by breaking the regulations, although some of them should be resolved in urgent. After interviewing the scholars, politics, and managers, it is suggested to enhance the regulations in tourism industry and classify tour managers' benefit and duties. This study recommends the authorities should make segment between tourism industry and tour managers' right and duties, to implement the development in tourism industry.

Key Words: Tour Managers, Employment System, Tourism Industry, Tourism policy

目錄

中文摘要	I
英文摘要	II
目錄	III
表目錄	V
圖目錄	VI
第一章 緒論	1
1.1 研究動機與目的	1
1.2 研究範圍與內容	7
1.3 研究方法與流程	8
第二章 觀光發展背景及法規與僱用相關理論文獻	11
2.1. 觀光發展背景	11
2.2. 觀光發展法規概述	15
2.3. 觀光發展定義與僱用相關理論	18
2.4 僱用相關文獻探討	38
2.5. 大陸旅遊業發展與法規分析	45
第三章 領隊管理法規修定歷程與現行制度影響探討	52
3.1. 領隊相關法規歷程	52
3.2. 領隊現行法規影響探討	61
第四章 領隊僱用現況分析	68
4.1 領隊僱用現階段之法律階層	68
4.2. 產、官、學者訪談	80
4.3 領隊僱用制度現階段所遭遇之議題與對策	88
第五章 領隊人管理規則制定特別法之議題解析	94
5.1 領隊人員管理規則差異比較分析	94

5.2 觀光主管機關政策上較為可能修訂及制定特別法分析·····	100
5.3. 領隊人員管理規則制訂特別法之應審訂與可審訂分析··	102
第六章結論與建議·····	134
6.1. 研究發現與結論·····	134
6.2. 建議·····	141
參考文獻·····	144
附錄一 國內僱用制度現行法規分類·····	156
附錄二 領隊人員管理規則·····	160
附錄三 大陸旅遊法·····	166



表目錄

表 1.1 國人出國旅遊重要指標統計表·····	2
表 2.1 觀光發展歷程表·····	12
表 2.2 旅遊法規條文說明表·····	17
表 2.3 各國人力僱用發展歷程表·····	25
表 2.4 比較大陸旅遊法領隊條文與台灣領隊法規表·····	49
表 3.1 旅行業規則條文修正後對照表·····	58
表 3.2 領隊人員管理規則修正後條文對照表·····	60
表 4.1 旅行業僱用之人員違反本條例裁罰標準表·····	70
表 4.2 領隊人員違反本條例裁罰標準表·····	71
表 4.3 涉及領隊執業證取得之法規關係表·····	75
表 4.4 深度訪談基本資料表·····	81
表 5.1 領隊考選法規差異性比較分析表·····	95
表 5.2 職前訓練法規差異性比較分析表·····	95
表 5.3 在職訓練法規差異性比較分析表·····	96
表 5.4 任用法規差異性比較分析表·····	96
表 5.5 執業法規差異性比較分析表·····	97
表 5.6 管理法規差異性比較分析表·····	98
表 5.7 觀光產業相關旅遊政策之歷程表·····	100
表 5.8 制訂置特別法之應審訂與可審訂之劃設原則表·····	104
表 5.9 旅遊業之議題研擬領隊人員法規之應審訂與可審訂表··	104
表 5.10 產、官、學者訪談分析表·····	108

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	10
圖 2.1 派遣機構、要派機構與派遣勞工間之關係圖	32
圖 2.2 承攬各當事人間之關係圖	36
圖 3.1 領隊人員管理規則立法之歷程	52
圖 4.1 發展觀光條例法律關係圖	69
圖 4.2 領隊取得執業證流程圖	74
圖 4.3 領隊雇用流程圖	76
圖 4.4 我國法規結構與領隊人員管理規則階層結構圖	79
圖 5.1 領隊設置特別法分析圖	99
圖 5.2 領隊遭遇議題及研擬特別法之應審訂與可審訂分析圖	117
圖 5.3 產官學者之建議及研擬特別法之應審訂與可審訂分析圖	121

第一章 緒論

1.1. 研究動機與目的

1.1.1 研究動機

1. 休閒旅遊，是未來旅遊業發展趨勢

從 1979 年，政府開放民眾出國觀光後，國人休閒旅遊觀念日益建立，出國旅遊觀光蔚為風氣，並於 1987 年開放國人赴大陸探親、旅遊、經商及投資，致使出國人數再創新高。1997 年迄今由於國人對於休閒時間之需求提升，政府於 1997 年開始施行隔周休二日，並於 2001 年立法完成推動周休二日之政策，使得國人工作天數減少，休閒時間得以增加，旅遊產業至此蓬勃發展，國人休閒旅遊是未來旅遊業發展趨勢。然而，隨著兩岸經貿合作更緊密，國人前往大陸的旅遊人數呈現快速成長情況。自 2008 年開始五年時間，到 2013 年台灣人民去大陸旅遊總人數達 1.318 萬人次；2012 年及 2013 年連兩年多突破 300 萬人次（交通部觀光局，2013），旅遊、經商、探親增進兩岸人民情感交流，也帶給大陸創造經濟收益。旅遊業的蓬勃發展，國人從事休閒出國旅遊的比率 21.6%，出遊各國總人次達 1.100 萬人次與 2011 年比較成長 7.9%，平均每人出國次數 0.47 次，每人每次平均消費支出新臺幣 48,741 元。（交通部觀光局年報，2014）如表 1.1

表 1.1 國人出國旅遊重要指標統計表

項 目	102 年	101 年	102 年與 101 年比較
國人從事出國旅遊的比率	21.6%	20.6%	增加 1.0 個百分點
國人出國總人次(含未滿 12 歲國民)	11,052,908 人次	10,239,760 人次	成長 7.9%
平均每人出國次數(含未滿 12 歲國民)	0.47 次	0.44 次	持平
每人每次平均消費支出	新臺幣 48,741 元 (美金 1,639 元)	新臺幣 48,740 元 (美金 1,646 元)	新臺幣：持平 (+0.00%) (美金：持平 (-0.43%))

資料來源：交通部觀光局，觀光年報統計（104）。

2. 觀光產業政策鬆綁，振興旅遊業市場蓬勃發展的重要關鍵

1988 年因應旅遊市場需求，重新開放旅遊業申請設立旅行社，台灣旅行社如雨後春筍般快速成立，迄 2014 年止，在全國綜合旅行社設有 123 家，甲種旅行社設有 2,274 家，乙種旅行社設有 206 家（不含分公司）（交通部觀光局，2014）。由於，觀光產業政策鬆綁，振興了旅遊市場蓬勃發展的重要關鍵，使旅遊業快速成長，從 2011 年至 2013 年，帶來觀光效益，來台旅客已突破 802 萬人次，外匯收益達 123.22 億美元，平均每人每次消費 1.537 美元（觀光局，2014）

因此，政府為健全產業結構發展，於 2007 年 6 月修訂旅行業管理規則，來振興旅遊市場秩序，維護旅客權益及保障旅遊安全

。由內政部於 1989 年 10 月核准設立，以非營利為目的之公益社會團體品保協會，來共同協處，以減少旅遊糾紛。截至(2012 年 8 月底止)加入品保協會為會員之旅行社計 3049 家(總公司 2319 家，分公司 730 家)，約佔台灣地區合法註冊旅行社總數九成以上。品保協會在性質上是國內旅行業界之一個自律、自治、互助、聯保團體(品保協會，2014)。

3. 旅遊服務品質，創造高附價值旅遊效益

近年來社會安定，經濟繁榮狀況下，國民所得提高，改變國人生活品質與價值觀，也激發國人對休閒生活的態度與興趣。服務業與其他產業最大的區別，服務對像是「人」，所以關係特別密切，在套裝出國旅遊過程中，旅遊服務品質，能創造高附價值旅遊效益。因此，專業領隊他是團體中的靈魂人物，也是旅遊業中的甘草人物，藥中的甘草雖然它不是很名貴藥草，但是中藥中不可缺少的「藥引路草」(魏榮進，2007)。華語領隊工作性質是帶團到大陸去旅遊，所以工作環境具有挑戰性及變動性，雖然有機會翱遊四海、擴展視界，但不如外界想像的輕鬆與優渥收入。領隊的表現將會影響旅遊的好壞，領隊角色特性與顧客長時間接觸、本身為產品的一部分、旅遊服務品質與功能性對旅客來說是不可或缺的(Quiroag，1990)。Persia and Gutelson(1993)認為領隊是團體旅遊中重要角色。Mossberg(1995)領隊人員之表現影響企業形象，顧客忠誠度與口碑傳播。

4. 產官學缺乏整合性，影響旅遊業供需不平衡

自 2004 年至 2014 年止考選部共甄選合格領隊 39.50 人，完訓實際

受僱旅遊業者 19,672 人 (交通部觀光局, 2014)。為因應旅遊市場需求, 盱衡與情主管機關放寬全面考照, 結果觀光政策「是對」? 「還是錯」? 除浪費社會資源外, 是我們產官學缺乏整合性, 影響旅遊業供需不平衡, 產生矛盾現象, 「學校負責職能教育、考選部負責考試、交通部觀光局負責訓練、旅行社用自己人」, 導致領隊受完訓職前教育, 取得證照後, 仍無法找到合適的工作機會 (王仁俊、劉仁民、戴揚飛、王宗彥, 2009)。

5. 建構專業職能化制度, 有效人力資源運用

2012 年 3 月觀光局在旅行業相關工、協會及從業人員建議下完成修訂第 3 條, 將原有領隊管理規則第 3 條: 領隊人員分「專任領隊」或「特約領隊」刪除, 修正現行領隊人員管理規則第 3 條「領隊人員應受旅行業之僱用或指派, 始得執行領隊業務」。旅行社因應大環境變化及法規修訂, 在人力資源運用方面, 採用臨時性指派方式派遣領隊, 背離法規意旨, 領隊工作受影響? 然而, 領隊即時對於旅行社關係產生不平衡, 但為了帶團維繫派遣關係, 忠於工作達成旅行社的目標。相對的旅行社因為改變僱用人員政策所帶來的公司效益, 使得部份領隊不再是傳統的僱用關係。2002 年國內企業採用「非典型工作型態」的比率已經相當高, 有別於傳統的僱用型態, 企業紛紛將原本正職的工作機會, 改採外包、約聘僱、支援 (Part-Time)、人力派遣等形式 (何志哲, 2003)。成之約 (1999) 認為非典型聘僱是一種非全時、非長期受僱於同一雇主或企業的僱傭關係。當旅行社採用人力彈性運用策略及運用不同的人力僱用模式時, 領隊必須面對僱傭關係的改變及工作環境已經不是單純的僱傭關係, 領隊工作受影響如

何？個人三年前因受第 3 條規則限制，僅以臨派性方式，進入高雄某家旅行社擔任領隊工作，因公司無專任領隊，所以沒有固定收入、也沒有勞退保障、也沒有健保福利、更沒有工作保障與社會地位？面對這些工作影響，身為專業領隊面對不同僱佣關係的工作型態以及旅遊業員工雇用模式角度區分下，他們的認知態度及行為反應是否公平與合法，對領隊帶團服務工作之影響，為本研究動機之一。

當旅行社為了領隊帶團產生勞動人力成本，而採用彈性人力的運用將領隊以臨派性或指派方式，來降低公司長期聘僱員工的依賴，領隊會感受到僱佣關係的本質已經改變。當僱主不願意承擔人力資本投資，教育訓練的投入逐漸轉由工作者承擔，這樣的現象產生都與人力資源管理有關（柯志哲，2001）。旅遊業員工與約僱領隊的僱佣關係不同，僱用目的不同，領隊對本身對服務領團報酬需求與福利制度期待有差異，為本研究動機之二。

根據大法官會議釋字 453 號解釋理由書（司法院大法官，1998）憲法第 86 條第 2 款：「專門職業與技術人員考試法所指專門職業與技術人員，係指具備經由現代教育或訓練之培養過程獲得特殊學識或技能，而所從事之業務，與公共利益或人民之生命、身體、財產等權利有密切關係者」。現今專門職業及技術人員考試設有 84 類科，但企業界的批評卻是「考得上的不見得可以用，可以用的不見得考得上」，顯然，國家的專技證照考試，並未能真正甄選用人單位所需人才，達成為國掄才的目標（楊朝祥，2009）。政府推動觀光產業，國人出國旅遊，旅行社建構專業職能化制度，有效人力資源運用，依管理規則第 36 條：「每團均

應派遣領隊全程隨團服務」。需用源頭仍然用人旅行社，領隊考選取得證照，缺乏整合性及配套機制。就上述大法官釋義，培育專技人才未能適才適用，「學校負責職能教育、考選部負責考試、交通部觀光局負責訓練、旅行社用自己人」。近因領隊管理規則規範，只有「考」、「訓」限制規定，無技職校院觀光休閒相關科系晉用限制，未何不能比照社工輔導員，不是社工相關科系者，必須修滿輔導教育學程 20 學分與實習資格認證，才能參加考選。至於領隊考選取得證照，規則未說明需用人旅行社「用人」方式，只將領隊界定領隊管理規則第 3 條：「應受旅行社僱用或指派，才能執行領隊業務」。那用人旅行社隊領隊遴選標準又如何？這是我們對領隊任用資格教、選、訓、用法規差異認知，為本研究動機之三。

1.1.2 研究目的

根據上述之研究動機，及了解過去華語領隊相關研究中，領隊勞務及角色已經有很多探討，但文獻中較少有從法律觀點，以領隊的僱用制度影響之研究作分析。華語領隊受旅遊業指派帶團領取小費的合理性？本研究目的是希望透過相關國內外僱用理論文獻的收集與探討，採取質性的訪談，以深度訪談法的方式，來探討目前旅遊業者指派領隊的適當性及華語領隊所面臨法規、選、訓用與報酬、福利等問題探討。透過訪談者的意見提出實質上之建議，並由本研究之結果，提供有關部門及主管單位觀光局做為爾後法規修訂參考。以期獲得下列研究目的：

1. 彙整領隊僱用現階段所遭遇之議題並研擬因應對策。

2. 探究大陸旅遊法並將其制定過程成功案例作為台灣旅遊法規修訂參考。
3. 分析領隊人員管理規則及旅行業管理規則，是否有提昇法律位階之應審訂與修訂命令之可審訂之法規內涵。
4. 建議未來發展觀光相關法規修改方向與意見。

1.2 研究範圍與內容

1.2.1 研究範圍

本研究研討範圍以領隊管理規則為主，因發展觀光條例授權，領隊管理規則與旅遊業管理規則法令有所關聯，法規訂定不合理性顯著，因此，造成無法彰顯及發揮預期功用與效果，因此本研究解析其層面及內容。

2012年3月觀光局在旅行業相關工、協會及從業人員建議下完成修訂第3條：「領隊人員應受旅行業僱用或指派，才能執行領隊業務」，該項規則訂定產、官、學統整性不足或缺乏概念定義。

1.2.2. 研究內容

本研究依上述之研究目的及研究範圍，研擬以下五項研究內容：

1. 探究僱用之相關理論及回顧前人之著作論述與旅遊法規內涵與釋義，以了解領隊僱用定義，以建立僱用機制，作為研究參考。
2. 解析旅遊業僱佣制度，以探討僱用合法性與困難性。
3. 解析領隊管理規則，藉以探討法律或法令階層，是否牴觸到其

他行政法律或命令，整理出來加以探討。

4. 蒐集現行大陸旅遊法作法，並從中探究是否能從中效法之處。
5. 分析領隊管理規則，探討對於其法律階層，是否可修訂其特別法應審訂或行政命令可審訂的地方。

1.3. 研究方法與流程

1.3.1. 研究方法

本研究所用之研究方法，是使用「文獻探討法」、「比較研究法」、「深度訪談法」。

1. 文獻探討法

本論文主要研究方法，在蒐集相關法規資料，分析其研究結果，經整理後，探討其法規內容，作為自己研究基礎之價值。所蒐集文獻包括法規、法學著作、學術期刊、論文、學術研討會、官網等資料，引述其概念或理論，以孰悉目前法規內容，並了解與研究主題有關的法規內涵、定義、重要規則條文，深入探討解析。

2. 比較研究法

就現行制度或現況，加以有計畫、有目的的敘述，對照、分析、探討、批判，找出其中的差異性，並歸納修訂原則，作為解決有關問題或改進制度參考。

3. 深度訪談法

深度訪談法是一種無結構的、直接的、個人的訪問，在訪問過程中，深入地訪談一個被訪問者，以揭示對某一問題的潛在動機、信念、態度和感情。根據學者 Kahn and Cannell (1957

)，對於深度訪談的定義：「為一種有目的性的交談對話，焦點在資訊提供者對自己、生活、經驗的感受，而於自己話語表達出來。」而國內學者潘淑滿(2003)，則定義為：「在自然情境下，研究者與被研究者透過雙向溝通的互動過程，蒐集有關口語或非口語的訊息，以便深入全面地理解研究的對象。」

本研究將邀集產、官、學者，進行一對一深度訪談相關法規問題執行困難處，並實施質性資料之收集與比對，藉以提升研究結果之整體信度，以擬定解決對策。

1.3.2 研究流程

本研究先確立研究背景與動機，進而確立研究範圍與內容，並經由相關文獻理論的蒐集及探討，解析領隊管理規則、分析領隊受僱制度、分析領隊僱用制度，以統整性領隊現階段普遍所遭遇之議題，來探究旅遊相關法規，分析大陸旅遊法，藉由產、官、學訪談資料整理，對其結果進行解析領隊管理規則內容修正應審訂及可審定結果，提出結論與建議。研究流程圖，如圖 1.1

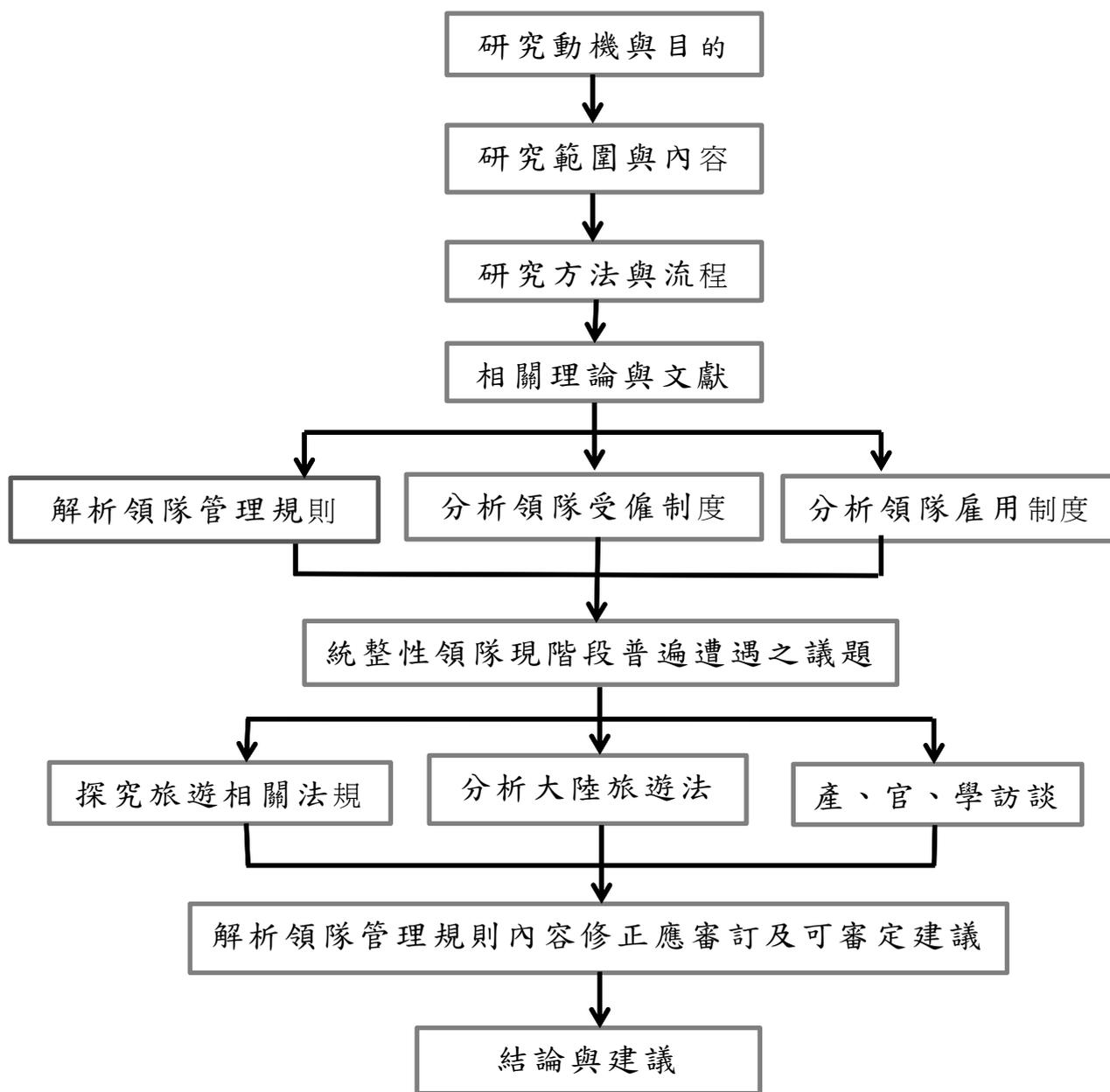


圖 1.1 研究流程

資料來源：本研究整理

第二章觀光發展背景及法規與僱用相關理論文獻

2.1. 觀光發展背景

自 1947 年台灣省政府成立，台灣旅行社股份有限公司成為我國第一家公營旅行社，且其經營範圍拓展至圓山飯店、明潭、淡水海濱浴場等。當時以明潭水庫周邊景點及淡水海水浴場作為旅遊業出發點，並以觀光旅館提供度假旅遊休閒之途徑為主，故可視為台灣旅遊度假休閒首創；政府為推動觀光之政策開始制定法規，於 1953 年首頒旅行業管理規則，明定旅行業營業範圍包含(餐宿業)、經營型態、管理方式等。(交通部觀光局網站，2014)

而到 1956 年台灣開始發展觀光事業，同年台灣觀光協會成立 (Taiwan Visitors Association)，及台灣省觀光事業委員會設立。到 1960 年政府開放第一家民營旅行社(台灣旅行社)成立，同年台灣有 8 家旅行社相繼成立。

鑑於，觀光產業未來發展趨勢，政府於 1969 年發展觀光條例增修公布施行，並開放國外旅客到台灣旅遊，旅行業初期以接待國際旅客來台觀光為主要目標，當時來台灣旅遊觀光客以美國人為主。至 1964 年日本也開放國民出國旅遊休閒，政府為提昇觀光旅遊品質、導覽解說及國際禮儀，做好國民外交，於 1964 年交通部觀光事業小組首辦導遊甄試。

自 1987 年開放大陸探親後，國人出國觀光旅遊觀念日漸建立。從此，旅遊業經營以雙向業務為主，直至 1998 年 1 月 1 日實施隔週休二日制，始帶動國人在國內旅遊之風潮，與國民旅遊

業務之推展。2000 年增訂民法債篇旅遊專節(第 514 條之 1~12)正式施行，定義旅遊營業人者，提供客人旅遊服務，包含安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。2001 年立法完成立法周休二日之政策，使得國人工作天數減少，休閒時間得以增加，旅遊產業至此蓬勃發展。2003 年領隊管理規則施行，同年 5 月 14 日行政院、考試院考會銜發布發展觀光條例第 32 條第一項「導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格」施行。從此，觀光旅遊邁入全民觀光年時代。以下係為觀光發展歷程：

表 2.1 觀光發展歷程表

時期	年代	說明
創立階段	1927 年	成立中國旅行社(原上海商業儲蓄銀行旅行部)。
	1947 年	台灣省政府成立，台灣旅行社股份有限公司成為我國第一家公營旅行社，且其經營範圍拓展至圓山飯店、明潭、淡水海濱浴場等。
	1953 年	首頒旅行業管理規則，旅行業無分類，可兼營餐宿業。
奠基階段	1960 年	交通部成立觀光事業小組。
	1964 年	交通部觀光事業小組首辦導遊甄試。
	1967 年	日人來台人次超越美國。
階段發展	1969 年	松山、小港機場陸續擴建完成，7 月 30 日公布施行發展觀光條例。

	1970 年	成立中華民國觀光導遊協會 Tourist Guide Association, TGA。
	1971 年	交通部觀光事業委員會改組為交通部觀光事業局
	1973 年	交通部觀光事業局更名為交通部觀光局。
	1976 年	來台旅客突破一百萬人次，觀光旅館供不應求。
轉型階段	1979 年	開放國人出國觀光。
	1979 年	中正國際機場(Chiang Kai-Shek International Airport)落成啟用。
	1979 年	觀光局首辦第一屆國際領隊考試。
	1981 年	交通部首頒「導遊人員管理規則」。
	1985 年	「台灣省旅遊事業管理局」成立。
統合階段	1987 年	解嚴，國人可前往港澳地區觀光，前往大陸探親。
	1988 年	開放旅行社新設，區分綜合、甲種及乙種旅行業。
	1989 年	旅行業者成立中華民國旅行業品質保障協會(Travel Quality Assurance Association, TQAA)。
	1990 年	國內旅行業啟用「航空電腦訂位系統(Computer Reservation System, CRS)」(現已改為全球配銷系統 Global Distribution System, GDS)。

	1992 年	觀光局首辦大陸領隊甄試。
	1992 年	「台灣地區與大陸地區人民關係條例」頒佈。
	1995 年	觀光局強制旅行社必須投保「履約保險」及「責任保險」。
	1998 年	實施隔週休二日。
	1999 年	「國內外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」生效。
	2000 年	民法債篇旅遊專節(第 514 條之 1~12)正式施行。
	2001 年	週休二日正式實施。
	2001 年	元月 2 日小三通在金門與馬祖兩地正式啟航。
	2001 年	10/31 立法院三讀通過「發展觀光條例」修正案，12/12 發布民宿管理辦法。
躍升階段	2001 年	12/10 交通部與內政部頒布「大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法」。
	2002 年	局部開放大陸人士來台觀光，2 月首批大陸旅外人士(第三類)由日本來台觀光。
	2005 年	日籍旅客來台突破 100 萬人次，來台旅客總數突破 300 萬人次。-出國旅客人數突破 800 萬人次。
	2009 年	來台旅客總數突破 400 萬人。
	2010 年	大陸人士來台達 163 萬人次，成為外人來

		台最高。
	2011 年	4/13 修正發展觀光條例第 27 條，非旅行業者可代售國內海、陸、空交通運輸客票。
	2011 年	6/28 起開放大陸客來台自由行。
	2011 年	7/1 起，首辦護照需親辦或做「人別確認」後委託辦理
	2013 年	102 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團優質行程正式實施。

資料來源：交通部觀光局，(民 103)

2.2. 觀光發展法規概述

2.2.1. 民法旅遊篇：

民法「旅遊」章節，為民法第 2 章第 8 節之一旅遊共 12 條，於 1999 年 4 月 21 日增修公布，該法令是規範旅遊業，對消費者所提旅遊服務人員、遊程、交通、膳宿、保險等商品記載期約及其他有關服務事項。並以本法第 514-1 條稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。該法施行已有 21 餘年實務經驗，旅行社在經營遊服務交易制度方面，除提供旅遊行程的服務外，最重要的是隨團服務人員安排服務。

2.2.2. 發展觀光條例：

觀光條例於 1969 年 7 月 30 日公布後，全文共計 71 條，區分

5 章節，歷經 14 次修訂，於 2011 年 4 月施行，該法令實施後，將旅行業定義：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業；並將領隊人員定義為：指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。對業者及領隊有明確規範及限制外，同時確立之間屬性定位，也將旅遊市場制度化。並約束旅遊業者在經營方面，能務實推行旅遊觀光行程所含服務人員報酬。另對導遊人員及領隊人員取得結業證書或執業證後連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。

2.2.3. 旅行業管理規則：

旅行業管理規則，依發展觀光條例規定訂定之。並於 1953 年 10 月施行，全文共計 67 條，區分 5 章節，經歷 37 次修訂，於 2014 年 5 月公布施行，本規則界定旅行業與導遊人員、領隊人員，約定執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約，其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項。並給付報酬。前項報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。及規定業者旅行團成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。

2.2.4 領隊人員管理規則：

領隊人員管理規則，依發展觀光條例訂定之，於 2003 年 6 月 2 日發布實施，全文共計 26 條，歷經 2005 年、2012 年、2013 年三次修訂施行，其內容為領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始

得執行領隊業務。如表 2.2

表 2.2 旅遊法規條文說明

法規	法律條文	條文內容與說明
民法旅遊篇	第 514 條之 1	稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。 前項旅遊服務，係指安排旅程及交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。
		旅遊服務：1. 安排旅程、提供交通、膳宿其他有關之服務。 2. 導遊人員服務。 說明：營業人收取旅遊費用，應含導遊費用，不能分類為其他項目額外收取。
發展觀光條例	第 2 條第 13 項	領隊人員：指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。 說明：領隊帶團出國，旅遊業應支付出差報酬服務費。
		非旅行業者不得經營旅行業業務。 說明：領隊應受僱旅遊業，不能獨自承攬業務。
	第 32 條	取得執業證，連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。 說明：領隊取得執業證後，三年內未在旅行業，從事帶團業務，不能換發領隊執業

		證，必須從行訓練取得。
旅行業管理規則	第 23 條之 1	旅行業與導遊人員、領隊人員，約定執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約並給付報酬。 前項報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。
		說明：1. 該條文明確界定領隊執行帶團業務，應與旅遊業簽訂書面契約領取報酬。 2. 所謂報酬：不得以旅客小費、或購物佣金或其他行程名目替代報酬。
	第 36 條	每團均應派遣領隊全程隨團服務。 說明：旅遊業出團時，要有隨團服務人員
領隊管理規則	第 3 條	領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。
		說明：領隊人員應受旅行業之僱用或指派，不能獨自承攬業務。

資料來源：交通部觀光局（民 104）

2.3. 觀光發展定義與僱用相關理論

2.3.1 觀光發展名詞定義：（發展觀光條例，2015）

1. 觀光產業：指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服

務產業。

2. 觀光旅客：指觀光旅遊活動之人。
3. 觀光地區：指風景特定區以外，經中央主管機關會商各目的事業主管機關同意後指定供觀光旅客遊覽之風景、名勝、古蹟、博物館、展覽場所及其他可供觀光之地區。
4. 觀光旅館業：指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。
5. 旅館業：指觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業。
6. 民宿：指利用自用住宅空閒房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。
7. 旅行業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。
8. 導遊人員：指執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。
9. 領隊人員：指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。

2.3.2. 領隊定義：

領隊規則於 2003 年 6 月公布施行後，並將領隊定義為：領隊人員分專任領隊及特約領隊（全國法規資料庫，2003）。

專任領隊：指受僱於旅行業之職員執行領隊業務者。

特約領隊：指臨時受僱於旅行業執行領隊業務者。

交通部觀光局在，在 2012 年 3 月 5 日修訂領隊人員管理規則：「領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。」(觀光局，2012)

2.3.3. 僱用相關理論

人力僱用制度一詞因經歷不同時期，故國內外不同學者之看法皆不盡相同，但其內容，發現其內涵及精神皆大同小異。

在策略性人力資源管理概念起於 1980 年代初期，而人力雇用模式是策略性人力資源管理的一環，本研就將從策略性人力資源管理觀點，所建構的人力僱用來探討人力資本與其雇用形式。

Lepak and Snell (1999) 提出以人力資本的價值性與獨特性來建構人力僱用建構，用以聯結人力資本、雇用模式、雇用關係、以及人力資源配置之間的衡量標準。而策略性人力資源管理則是由總體的觀點探討人力資源管理與各項管理功能之間的互動關係，以及與組織策略間的關係，包括人力資源管理回應外在環境變化的主動性、影響企業目標制訂的高層性、以及其與企業策略相互結合的關鍵性等 (Miles & Snow, 1984; Butler, Ferris & Napier, 1991; 吳秉恩，1994; 張火燦，1998)。其雇用形式區分如下：(盧昆宏、王獻明，2004)

1. 發展僱用式(Development hired formula)：指企業對於高價值且高獨特性的人力資源，其僱用方式則為內部訓練發展形式。
2. 確保僱用式(Ensure hiring formula)：指企業對於高價值但

低獨特性的人力資源，其僱用方式為勞動市場員工技能確保僱用形式。

3. 契約僱用式(Contract hire formula)：指企業對於低價值且低獨特性的人力資源，其僱用方式為契約外包的僱用形式。
4. 聯盟僱用式(Union hired formula)：指企業對於高價值但低獨特性的人力資源，其僱用方式為雙方聯盟僱用形式。

從上述僱用形式及學者 Huang (2002) 提出以跨個案方式來對人力僱用構築進行探討分析，發現不同個案公司中其人力資源類型與僱用方式是不同的，造成僱用方式相異的原因可能是組織或情境因素的影響。因之，人力僱用形式在不同發展時期，企業因應整體內外部因素而做適度的調整，才能符合企業的策略需求。學者理論如下：

(1) 國內學者理論

陳定國	1991	認為組織設定的唯一目的是運用員工的長處及潛力，使其長處與潛力發揮到極點，以完成共同的目標。
吳秉恩	1994	認為當外在環境改變時，便策動企業的任務、組織結構與人力資源產生相同的調整。
楊敕貝	1998	組織用人之目的在藉由選用、維持「能促進且完成組織與個人目標」的人員，來增進組織功能和效率。

張火燦	1998	認為任用是由一連串的活動所組成，包括招募、遴選和安置等。招募乃在吸引更多具有能力和合適的人來應徵；遴選是從應徵者中挑選出有能力和適當的人來；安置則是使遴選出來的人，儘快適應工作與環境，使之能與組織社會化。
許介圭	1998	通常企業的人才僱用制度，會隨著經濟、社會制度架構的改變，其中，以社會人口年齡結構的變化，對企業人才僱用制度所產生的影響最為顯著。
成之約	1999	認為非典型聘僱是一種非全時、非長期受僱於同一僱主或企業的僱傭關係
李漢雄	2000	企業仍須對外界環境和影響其組織的變數做定期性的審視，並適度調整其人員任用活動的策略方向，以保持經營的動力和競爭力，並與企業整體策略相結合。
張榮利	2001	傳統科層組織對於人員運用顯現制度的僵化，未能充份運用人力資源，以順應產業與市場的變化。
簡士平	2002	由招募過程所辨認(Identifying)與吸引(Attracting)應徵者的質與量，將會影響到人力資源管理之後各功能的成

		功與否。
蔡維奇	2002	認為採取的策略有三，第一類的策略為使用有效的招募方法。第二類的策略為提供誘因。第三類的策略為尋找其他招募對象。
何志哲	2008	企業採用「非典型工作型態」的比率已經相當高，有別於傳統的僱用型態，企業紛紛將原本正職的工作機會，改採外包、約聘僱、支援（Part-Time）、人力派遣等形式。
李誠	2002	承諾的雇用關係，將員工轉變成主動的、積極的人力資源投資者，企業也應從被動的人事管理角色改變為積極、有利投資環境的人力資源營造者

(2) 國外學者理論

後藤	1983	終身雇用制的出現，為基於同質性很高的日本社會，所採取的生活保障措施。
Lanz	1988	在適當的時機，將適當的人安置在適當的工作崗位上。
松島	1988	終身雇用制自成立迄今，歷經適應實質環境的嬗變，期維護員工永續僱用的精神並未改變，此在於種種的措施所維護
Schuler	1987	認為僱用是由招募、甄選到人員配置，

		僱用必須在確定人員需求後，再進行一連串滿足需求的活動。
河西	1988	所謂日本式「勞資關係」的內涵，係由終身僱用制、年功薪資制、企業別公會等，所謂「三種神器」構成。
Butler, Ferris Napier	1991	所持的觀點是僱用應包括人員的羅致，使新員工適應組織的運作與文化，並經過社會化的過程，促使員工自我成長。
Rousseau	1995	將僱用分為內部化僱用與外部化僱用兩種僱用方式來配置工作。
Hyatt	1995	“終身僱用”的勞動契約已不符合現在勞力市場之需求，取而代之者則是更動態的職業觀點。
Cappelli	2000	僱主與員工之間已非單純的僱用關，企業的責任是要提供工具，開放的工作環境及機會，讓員工評估與發展自己的潛能。

資料來源：本研究整理

(3) 各國人力僱用發展

終身僱用制度，早在日俄戰爭時期開始萌芽。1918年日本企業界松下，為建立長期的勞工僱用關係，以確保優秀的員工，可以得到固定的工作保障，及謀求勞資關係之長期穩定。到了昭和

時代，所謂終身雇用制已在日本生根盛行（mba 智庫百科，2014）。

松下開創的經營模式被無數企業仿效，這一終身僱傭制度也為二戰以後的日本經濟騰飛作出了巨大貢獻。到 1965 年開始出現勞工派遣事業，1975 年後因日本企業對派遣勞工需求量大增，勞工派遣事業遂急速成長。邱駿彥（1998）日本政府有鑑於此，行業的快速發展，於 1985 年訂定了「勞動者派遣法」以規範此一行業的發展，人力派遣的藍圖於是成形。

歐洲在 1980 年代後，勞動派遣慢慢轉型成一般勞動力的替代，各國開始立法規範並承認該工作型態；美國自 1970 年代末期開始，僱用型態有所轉變，「暫時性勞務提供」型態自 1980 年代起開始蓬勃發展；韓國自 1980 年代起，勞動市場歷經了一股重整的力量，自此，非典型工作在韓國的發展也越來越蓬勃；中國亦於 2008 年 1 月 1 日起實施勞動合同法；我國在 1994 年提出「人力發展專案計畫」，並明訂人才派遣業管理法規。

以下系各國人力僱用發展歷程說明。如表 2.3

表 2.3 各國人力僱用發展歷程

時期	年代	說明
日本	1918	松下為建立長期的勞工僱用關係，以確保優秀的員工，可以得到固定的工作保障，及謀求勞資關係之長期穩定開創的經營模式被無數企業仿效，這一終身僱傭制度也為二戰以後的日本經濟騰飛作出了巨大貢獻。

		1965 開始出現勞工派遣事業，1975 年後因日本企業對派遣勞工需求量大增，勞工派遣事業遂急速成長。1985 年訂定了「勞動者按遣法」以規範此一行業的發展，入力派遣的藍圖於是成形（邱祈豪，2003；邱駿彥 1998）。
美國	1970	1920 末期，派遣業開始發展到 1956 年左右美國從事派遣工作的人數約只有 20000 人。自 1970 年代末期開始，僱用型態有所轉變，「暫時性勞務提供」型態 1972 年的 0.3%，到 1980 年代起開始蓬勃發展，增加到 1998 年的 2.5%，到 2003 年派遣員工人數佔全體勞動力總數的比例已增加至 4%（柯志哲、葉穎蓉、蔡博全，2004；Kalleberg et al，2000）。
歐洲	1980	約在 1980 年代中期，勞動派遣慢慢轉型成一般勞動力的替代，各國開始立法規範並承認該工作型態。勞動派遣在歐洲的發展仍呈現穩定成長的趨勢（楊通軒，2004）。
韓國	1980	自 1980 年代起，勞動市場歷經了一股重整的力量，自此，非典型工作在韓國的發展也越來越蓬勃。韓國終於在 1998 年

		2 月 20 日制訂勞動派遣保護法，並於當年 7 月 1 日實施（張雅婷，2007）。
台灣	1994	在 1994 年提出「人力發展專案計畫」，並明訂人才派遣業管理法規。而勞動派遣在 2000 年左右，開始廣泛受到企業界採納，此一型態的勞動人口數乃不斷增加（張雅婷，2007）。
中國	2008	2008 年 1 月 1 日起實施勞動合同法（維基百科人力派遣，2015）。

資料來源：本研究整理

綜觀以上國內、外學者及國家在各時期闡述人力僱用之定義，其精神與內涵均與領隊僱用息息相關，如能利用其特性，對觀光發展可提高服務工作之相關功能性；另對領隊工作相對有保障。

2.3.4. 僱用定義：

傳統的僱用型態是僱用即使用，意即企業主僱用勞工便自行享有指揮監督勞工的權利，此種型態的僱用為典型的僱用型態。僱佣關係是組織中的員工與組織間的關係，此取向將組織是為他人（Hui et al, 2004）。人力僱用的數量和種類能夠與實際需要相符合，以求在人力的供需上能平衡，以免企業因長期僱用的承諾而超出其人力僱用成本，達成降低人事成本後提高營業利潤（陳麗琇，2003）。僱用：指部分時間工作勞工時，勞雇雙方權利與義務之勞動契約，以書面訂定為宜（勞動基本法，2003）。原

為全時工作之勞工，僱主於調整其職務成為部分時間工作之勞工時，應明確告知勞工其權益上之差異，並徵求該勞工之書面同意（勞動部，2003）。Polivka & Nardone（1989）將暫時性的僱傭定義一個工作對工作者沒有提供任何明確或隱含的長期僱用契約，而且所需的基本工作時數在非正式制度下是可以隨時調整的。Doeringer & Piore（1971）認為暫時性工作者與僱主是一種平淡，非永久的勞僱關係，所從事的是短期的工作任務而不具有未來僱用的保證。

總之，引用人力資源管理而言，旅遊業僱用領隊不單指選才，必須從策略的觀點評量，先確定領隊的需求員額，再進行領隊資源規劃、團量分析、招募、甄選、配置、訓練目標及僱用的成本是否符合公司所要求的成本極大效益。隨著政府推動六大新興產業發展，旅遊業應如何構思以前瞻性新思維理念與作為，作深遠判斷力及創造力，為旅遊業創造高附加價值的領隊專職人員，來預期規劃準備、設計營造出理想的僱用制度，以使完成職前訓練，具有專業能力及有擔任領隊意願的專業人員，提供工作平台，暢通管道及營造多元的社會就業環境。

2.3.5. 僱用制度：

所謂僱用制度，是以長期僱用契約的終身僱用制，員工受公司僱用，一直為在企業服務到退休為止；而在企業做法上，受到經濟不景氣或財務極端困難的情況下，不輕易裁員或解僱員工，期能在工作上能獲得的保障。這種日式人事制度，為當今日本企業為業界所採用、薪資、晉升、福利等制度終身僱用（智庫百科 MBA

，2015)。依據民法第 482 條定義：「謂當事人約定，一方於一定或不定之期限內為他方服勞務，他方給付報酬之契約」稱僱傭。勞動基準法第 2 條第 1 項定義：受僱主僱用從事工作獲致工資者，謂勞工。專家定義：而提供個人工作機會並酬以薪資的持續活動，稱為「僱用」。從法律意義來看，通過雙方契約約定，「僱傭者」提供個人工作機會並酬以薪資的持續活動，稱為「僱用」（維基百科僱用，2014）。Schuler & Jackson（1987）認為僱用是由招募、甄選到人員配置，僱用必須在確定人員需求後，再進行一連串滿足需求的活動。

2.3.6. 僱用特徵：（陳輝發，2007 勞動派遣相關法律）

1. 受僱人在僱主企業組織內，服從僱主權威，並有接受懲戒或制裁之義務。
2. 受僱人親自履行，不得使用代理人。
3. 受僱人是否可以同時提供勞務予不同之對象。
4. 受僱人是否有權拒絕工作。
5. 拘束性之有無：受僱人之工作場所、工作內容與職場紀律是否受到嚴格約束。

2.3.7. 非典型僱用定義：

Anne（2001）認為非典型僱用關係與傳統僱用關係有四種不同的特徵，其包括了僱用合約的型態、工作地點、工作時數、以及工作時程的規律性。Polivka & Nardone（1989）將暫時性僱用定義為一個工作對工作者沒有提供任何明確或者隱含的長期

僱用契約，而且所需的基本工作時數在非正式制度下是可以隨時調整的。

鄭津津（2001）認為美國傳統的僱用關係，具備三種特質：（1）僱佣關係是具有指揮監督權的僱主與具有服從義務的受僱人之間的個人關係；（2）僱用關係需建立全時間的基礎上；（3）只要受僱人被繼續要求工作或其願意繼續工作，僱佣關係將無限期地繼續存在或繼續有效一段相當的期間。Nardoen（1993）則認為應該對暫時性僱用工作者建立一個標準及可操作性的定義，以便確定工作者的真實數量以及計算未來的成長趨勢。

Doeringer et al（1991）認為暫時性工作者與僱主是一種平淡、非永久的勞僱關係，所從事的是短期的工作任務而且不具有未來僱用的保證。Kalleberg（2000）認為非典型僱用，形式上與典型的工作安排不同。而所謂的典型工作安排即是指全時工作、工作的延續性確立、在僱主所屬的公司內完成工作內容並接受僱主的指揮監督。

成之約（1998）認為非典型僱用關係所涉的是一種非全時、非常期受僱於一個僱主或一家企業的關係。非典型勞動力一般而言包括了部分工時工作者、臨時支援服務工作者、直接僱用之臨時工、外包工、獨立承包者、自我僱用工作者等型態（Kalleberg, 2000； Polivka, 1996）。

從以上學者觀點來看非典型僱用與一般傳統僱用定義是不同，可說與僱主所簽訂合約關係型態，是由工時與工作地點安排以及指揮監督權責等定義。

總之，國內外學者對於非典型僱用的定義與受僱者的認知差異，本研究整理受僱者與旅行社的僱傭關係、工作地點、以及工作時間，將國內契約受僱者區分如下：林昭吟（2004）就受僱者與旅行社的僱用契約之關係：可簡單分為正式員工與定期契約受僱者。

- (1) 依勞基法的定義，正式員工是旅行社直接聘僱人員，不定期契約的僱傭關係，與旅行社的關係是長期的型態。
- (2) 就工作地點：定期契約受僱者在其他所指派的旅行社內服務的方式，主要有人才派遣與員工租賃。
- (3) 就工作時間：定期契約受僱者的工作時間有分為標準工時與部分工時，而部分工時又有固定工作時間與彈性工作時間。

2.3.8. 人力僱用分類：

1. 派遣定義：

- (1) 依據行政院勞工委員會於 2009 年 10 月 2 日所公佈勞動派遣權益指導原則：第 2 條本指導原則用詞，定義如下：
 - (a) 勞動派遣：謂指派自己僱用之勞工，接受他人指揮監督管理，為該他人提供勞務。
 - (b) 派遣單位：謂從事人力派遣之單位。
 - (c) 要派單位：謂依據要派契約，實際使用派遣勞工者。
 - (d) 派遣勞工：謂受派遣單位僱用，並為要派單位提供勞務者
 - (e) 要派契約：謂派遣單位與要派單位就勞動派遣事項所訂立之契約。

- (2) 行政院 2010 年 8 月 27 日發布之「行政院運用勞動派遣應行注意事項」(下稱派遣注意事項)第 2 點定義如下：
- (a) 勞動派遣：指派遣事業單位指派所僱用之勞工至機關提供勞務，接受各該機關指揮監督管理之行為。
- (b) 派遣事業單位：指從事勞動派遣務之事業單位。
- (c) 派遣勞工：指受派遣事業單位僱用，並向各機關提供勞務者。
- (e) 要派契約：指派遣事業單位與各機關就勞動派遣事項所訂立之契約。
- (3) 派遣機構、要派機構與派遣勞工間之關係圖，如圖 2.1

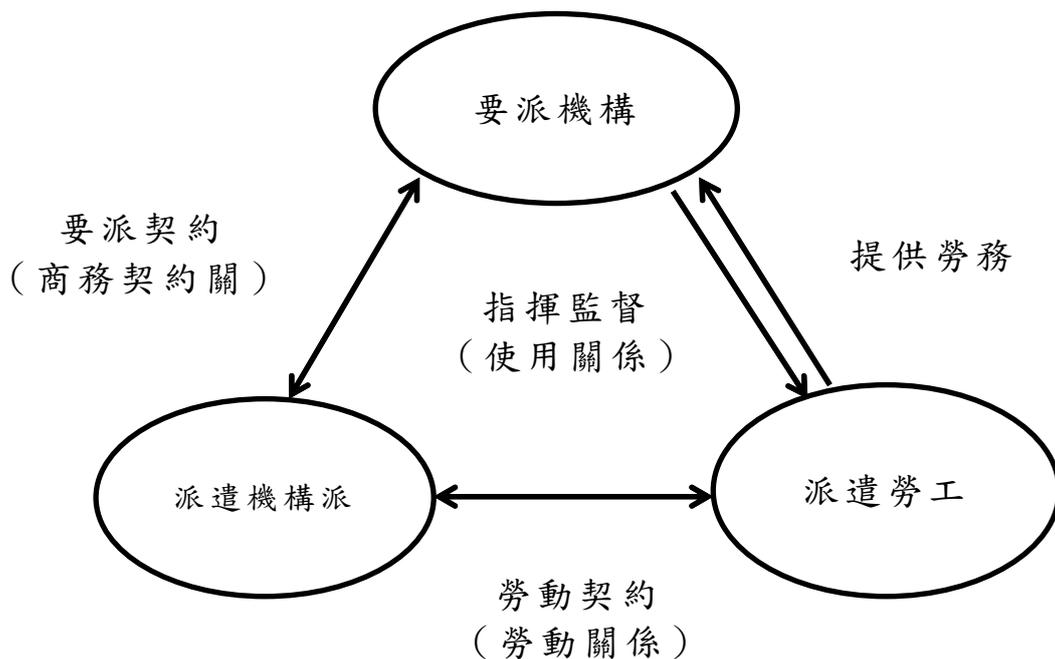


圖 2.1 派遣機構、要派機構與派遣勞工間之關係

資料來源：勞動部，民 87 年派遣勞工權益參考手冊

資料來源：成之約(1998)，「淺論派遣勞動及其對勞資關係的影響」

小結：

在傳統勞動關係中，勞工直接由僱主指揮監督，為其提供勞動力，僱主則給付工資作為報酬，然隨旅遊服務業發展與經貿全球化，現以逐漸興起非典型勞動型態如「勞動派遣」，以解決勞動力之需求。而所謂「勞動派遣」係指派遣人（提供派遣勞工者）與要派人（使用派遣勞工者）簽訂提供與使用派遣勞工商務契約（即要派契約），派遣勞工在與派遣人維持勞動契約前提下，被派遣至要派人之工作場所，並在派遣人之指揮監督下提供勞務。惟勞工與要派人間並無勞動契約關係存在，故派遣期間，勞工縱然完全在要派人場所工作，且受其指示，惟派遣人仍是該派遣勞工之僱主。

勞動派遣將僱用與使用分離，屬於非典型僱用，隨著國內企業產業結構調整、追求經營效率及彈性運用人力的需求，促成了就業型態的多元性發展及非典型僱用型態的興起。我國勞動派遣之勞務給付樣態存在於勞動市場中已久。先進國家如歐、美、及亞洲臨近日本、韓國、中國大陸均已制定相關特別的法律，益見制定勞動派遣法為世界潮流立法所趨。

2. 勞動派遣：

勞動派遣是一種臨時性的聘僱、非傳統或非典型僱用的僱用關係或不安定聘僱關係，這種聘僱關係所指的是一種非全時且非常期受聘僱於一家企業或一個僱主型態（侯彩鳳，2005）。未來在僱傭政策上，將如何彈性運用各種非典型勞動關係、而各種非典型勞動關係（派遣、定期、部分工時等等）。鄭津津（2002）認

為勞動派遣係指派遣機構與派遣勞工訂定派遣契約，於得到派遣勞工同意後，使其在要派機構指揮監督下提供勞務。

成之約（2000）認為「派遣勞動」造成的相關法律問題包括：「僱主責任」、「不當剝削」、「差別待遇」、「僱用不安定」、以及「團結協商」的問題。就以上學者觀點看法，因為現行法律上未有任何關於派遣之特別規定，在將現行各種勞動法規適用到勞動派遣關係時，常發生令當事人深覺不公平、不合理之結果。其中就派遣勞工之保護，有待釐清與定性。

勞動派遣除正職員工之外的僱用關係均屬非典型聘僱，包括部分工時工、臨時工（又稱定期契約工）、外包工、人力派遣等。其短期聘僱說明如下：

依我國勞動基準法第九條：勞動契約，分為定期契約及不定期契約。臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約；有繼續性工作應為不定期契約。勞動基準法施行細則第六條定義：

- （1）臨時性工作：係指無法預期之非繼續性工作，其工作期間在六個月以內者。
- （2）短期性工作：係指可預期於六個月內完成之非繼續性工作。
- （3）季節性工作：係指受季節性原料、材料來源或市場銷售影響之非繼續性工作，其工作期間在九個月以內者。
- （4）特定性工作：係指可在特定期間完成之非繼續性工作。其工作期間超過一年者，應報請主管機關核備。

就國際勞工組織第 175 號公約於部分工時勞動定義：「所謂部分工時勞工，係指僱用工作時數與全時工作勞工之相較，其工作時數少於全時工作勞工」。日本亦以每週工作時數少於三十五小時者，即為部分工時勞動者(邱駿彥，1999)。美國勞工局定義：「每週工作時數少於三十五小時者，即為部分工時勞動。」

總之，從各國法規及學者對僱用相關理論論述，所謂的非典型聘僱即是臨時性或短期性的工作人員，其工作時數少於一般的正式員工，是國內企業使用非典型勞動力的主要動機是增加人力運用彈性與降低勞動成本(李誠，2000)。因此，在相關的福利措施及薪酬相對低於一般的正式員工。

3. 勞動派遣特徵

勞動派遣有以下特徵(邱駿彥，2000；鄭津津，1998；成之約，1998)：

- (1) 派遣公司與派遣員工存有勞動契約關係，彼此訂定定期勞動契約，或是訂定不定期勞動契約。
- (2) 派遣員工在要派公司管理監督下提供勞務之關係，但派遣員工之工資與其他福利由派遣公司給付。換言之，「僱用」與「使用」權力的分離。
- (3) 派遣公司與要派公司之間訂有派遣契約，被派遣員工給付勞務之利益直接歸屬於要派公司。
- (4) 「派遣勞動」的工作型態可區分為「經常僱用型」與「登錄型」兩種形式。「經常僱用型」派遣員工與派遣公司為經常僱用的關係，派遣員工未被派出時僱用關係依然存在

；「登錄型」派遣員工僅在派出時與派遣公司存在勞僱關係。

4. 承攬：

依民法第 490 條規定，承攬謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。在承攬業者依承攬契約而指派所屬勞工(擔任履行輔助人)至定作人處提供勞務之場合。其類型勞務承攬：是服勞務以完成一定工作，定作人應即支付報酬行為，其勞務地點及勞務過程通常受到一定的限制，此為非典型之承攬制度。在其特性上區分：1. 具有獨立經營之自主權，自負虧盈責任，如以總價計算報酬者。2. 未具指揮監督者，屬於承攬行為。就其定義在承攬關係中，承攬業者得自行決定僱用人數及對象，定作人無法指定；在勞動派遣關係中，要派單位得要求派遣公司指派一定人數，並得規定派遣勞工之資格。如圖 2.2

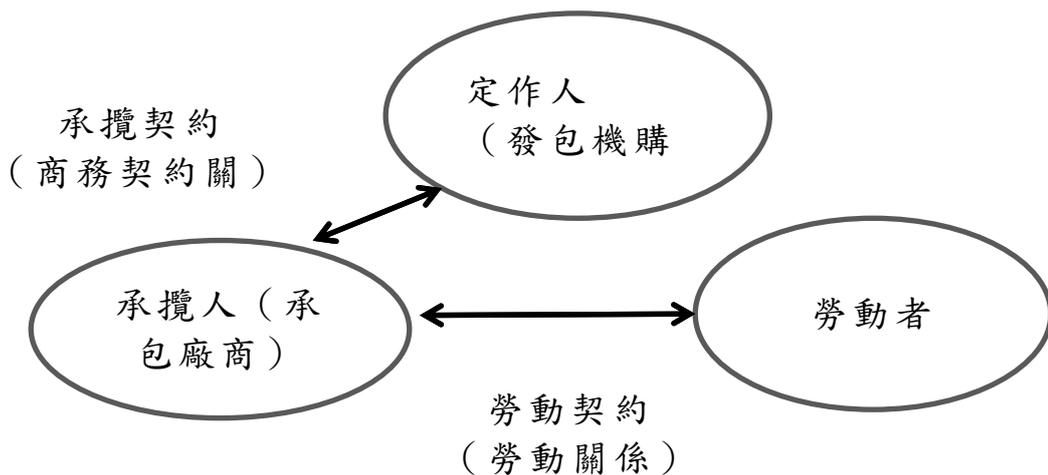


圖 2.2 承攬各當事人間之關係

本資料來源：勞動部，(民 87 年) 派遣勞工權益參考手冊

就上述學者所提解析在人力彈性運用所造成傳統僱用關係質變，工作者對僱主已經不再信任。因此，所面臨的是工作品質降低，以及非典型工作者所帶來的種種問題（林昭吟，2004）。就專家學者研究對企業僱用一詞雖有不同看法，但就其國內企業對採用人力彈性運用目的及人力雇用方式，是否涉及規避國內勞基法，而影響勞工工作權益，造成契約工作者職場的身心壓力及歧視、以及可能衍生的社會影響等問題（林昭吟，2004）。

5. 僱傭關係：

依民法第 482 條：稱「僱傭」者，謂當事人約定，一方於一定或不定之期限內為他方服勞務，他方給付報酬之契約。其特性區分：（勞動部環安衛，2010）。

- （1）作業進行中具有指揮、監督或分配工作權之行為者，如營造業之點工制度之人力派遣。
- （2）計件報酬行為（因工作者未具獨立自主之權利）。
- （3）帶工不帶料之承攬合約，以勞動給付為目的，且具指揮監督管理權限，如自然人承攬。（行政院臺 87 訴字第 42029 號訴願決定書）。
- （4）原事業主僅將部分工作交由他人施工，本身仍具指揮監督、統籌規劃之權者，應不認定具承攬關係。（行政院勞工委員會 83 年 3 月 4 日台 83 勞安三字第 08846 號函釋）。

從契約性僱傭關係，屬於市場交易的模式的一種，與傳統僱傭關係中以彼此互信與承諾為主的模式不同（施能傑、蔡秀涓，2003）。

)。工作者已經逐漸不再視僱傭關係是一種勞僱之間相互扶持與照顧的關係，越年輕的工作者越是認為僱傭關係是一種以互惠為基礎的交易關係 (Hale Noreen, 1990)。由於契約性人力的任用，基本上就不是以長期僱用為主軸，所以僱傭關係呈現的是交易為主的特質 (Lepak & Snell, 1999)。因此，由上述學者觀點可知僱用關係認定：

- (1) 報酬給付方式：以工資方式領取者，無發票或收據領取報酬者。
- (2) 未有書面契約：僅約定單價之報酬者 (具有計件工資)。
- (3) 作業前以個人開立單價之估價單者，視為約定計件工資。
- (4) 指定人員 (具有該項技能) 工作者。

總之，林昭吟 (2004) 僱主已經不願意有長期僱用的承諾，工作者則藉著自身工作資歷到不同企業工作，一方面累積更新的知識及技能，另一方面或許有機會找到適合的工作環境及發展機會。傳統僱傭關係所重視的組織承諾及忠誠度已經是過去式 (Allan Peter, 2002)。

2.4. 僱用相關文獻探討：

針對觀光發展企業對僱用制度作法，本研究針對於國內一些專家學者所發表的僱用關係論文和期刊，透過這些參考書目，了解這些學者對於企業僱用員工一些觀點及看法，來幫助其所學不足及欠缺的地方。也希冀從裡頭的議題和對策作為探討，作為本研究之輔助參考。

2.4.1 在制度面：

2002 年，管理大師彼得·杜拉克在不同刊物中發表的專論集結成書，提出他對下一個十年的趨勢預言，派遣業將會愈來愈發達，這裡面有成本的考量，也有知識經濟的必然結果，這個改變也會影響傳統的勞資關係。

邱駿彥、林佳和（2007）認為，勞動派遣大約自 1995 年左右才引起我國學界探討，當時勞動派遣尚未在台灣蔚為風氣，直到 2004 年政府將勞動派遣業列為服務業發展計畫之一環後，才促使勞動派遣的大量發展，但政府部門缺乏全面性及完整性之統計調查，很難掌握勞動派遣在我國的發展實況。

在彈性勞動未興起以前，長久以來的勞動關係都是以「典型」的僱用型態來呈現。所謂的「典型」僱用，（衛民、許繼峰，2005）提出三個判斷指標：僱主有指揮監督之權，受僱者有服從之義務；僱用關係建立在「全時」的基礎上；屬於不定期契約關係，任一方不終止，僱用關係繼續存在。這種「典型」的僱用型態呈現出來的，是由勞動者在一定勞動條件下，與為其工作並獲得報酬的僱主間產生的關係，也可以說是一種穩定的僱傭關係（謝創智，2009）。

派遣勞動關係與三方當事人之定義，涉及到所欲涵蓋之適用範圍與權利義務主體。依民法 484 條僱用人非經受僱人同意，不得將其勞務請求權讓與第三人，受僱人非經僱用人同意，不得使第三人代服勞務。鄭津津（2002）在目前勞動法規無相關規範的情形下，由「派遣勞動」衍生出的諸多問題也只能用民法相關規定來規範。以下為派遣制度相關文獻：

陳正良	1994	一種臨時性的聘僱關係，而這種非典型性的聘僱關係同時包含了指揮和監督售予他人，讓自己僱用的勞工，在僱用關係存續期間下，於第三者企業從事勞動並接授其指揮命令。
成之約	1998	認為勞動派遣是一種臨時性的聘僱關係、非傳統或非標準的聘僱關係
邱駿彥	1999	認為所謂派遣乃是派遣機構之僱主，與勞工訂立勞動契約，於得到勞工同意，維持勞動契約關係之前提下，使其在要派機構指揮監督下為勞務給付，該派遣勞工與要派機構間並無勞動契約存續關係。
成之約	2000	在派遣勞動的利弊之間尋找規範的平衡點即成為重要的議題。
黃仕儀	2001	派遣機構以經營派遣事業為業，與派遣勞工訂定派遣契約，將所僱用之派遣勞工，經派遣勞工同意後，分派至要派機構，並服從要派機構之指揮監督，從事勞務給付。
黃俐文	2001	派遣勞工在「勞動條件」上會發生的結果包括：勞動條件不穩定、中間剝削問題、以及工資保護制度不易落實。
鄭津津	2002	認為勞動派遣係指派遣機構與派遣勞工訂定派遣契約，於得到派遣勞工同意後，使其

		在要派機構指揮監督下提供勞務。
楊通軒	2002	派遣公司之僱主，與勞工訂立勞動契約，於得到勞工同意，維持勞動關係契約之前提下，使其在要派公司事業主指揮監督下為勞動給付，該勞工與要派公司事業主間並無勞動關係存在。
成之約	2004	勞動派遣是指企業基於人力需求，委託人力派遣公司，在約定期間內派遣能夠提供勞務之派遣勞工，前往企業指定地點。

資料來源：本研究整理

2.4.2. 在法制面：

我國目前對於勞動派遣，至今無法律位階之規範，只有部分的行政命令及函釋等規範。主管機關勞動部於 2011 年至監察院書面簡報時說明：有關勞工受僱於勞動基準法之企業單位，其各項勞動條件均應依該法規規定辦理，如下：

1. 在部分工時；2. 在定期契約工（臨時性、短期性、季節性、特定性）；3. 在勞動派遣工，其相關勞動權益（包括工資、工時、休息休假、資遣費、退休金、勞工保險、職業災害、性別工作平等），均應符合勞動基準法、勞工退休金條例、性別工作平等法相關規範。若以勞動派遣為主之非典型勞動型態，因該三方關係有「僱用」與「使用」分離之特性（西谷敏，1994）。

我國勞動基準法目前係規範傳統的僱傭關係，對於勞動派遣關係，事涉「派遣機構」、「派遣勞工」及「要派機構」三方當事

人間之關係，缺乏明確規範。2003年國內勞、資、政三方與學者專家對於派遣勞工權益保護事宜及派遣企業單位之管理存有不同意見，無法凝聚共識，致法制作業無法順利進行。其主管機關勞動部對勞動派遣所採取作為：

1. 1994年提出「人力發展專案計畫」，制定人才派遣業管理法規，及督導人才派遣業正常發展等建議，勞動部於1995年開始草擬勞動派遣法（邱祈豪，2006）。
2. 1994年勞動部解釋勞動派遣不適用就業服務法。（勞動部，1994年8月29日（83）台勞職業字第58819號函）
3. 1997年勞委會公告派遣業適用勞動基準法。（勞勞動部1997年10月30日（86）台勞動一字第047494號函。）
4. 1999年經濟部開放以「人力派遣業」為營業項目之公司設立。
5. 1999年，經濟部公告開放以「人力派遣業」為營業項目之公司設立。（經濟部1999年10月21日經（88）商字第88222970號公告）
6. 2004年行政院通過「服務業發展綱領及行動方案」。

從以上各主管機關，在勞動派遣法制化未完成前，派遣業的設立和經營，僅有勞委會公告勞動派遣業及所屬勞工須知適用勞動基準法，但以規範勞資雙方權利義務為基礎的勞動基準法，要來處理複雜的勞動派遣三方關係，仍存在很多的問題需要解決。（謝創智，2009）

2009年5月1日全國產業總工會研討會中對反失業大遊行提出五大訴求中，經過參與工會團體者多次討論後，對「修法禁止勞動派遣，增訂雙重僱主責任」的訴求，並具體主張：為避免

企業採行勞動派遣，規避僱主責任，應修改各項勞動法律中對「僱主」之定義，課以要派單位與派遣機構負同等僱主責任，以杜絕企業藉勞動派遣規避僱主責任及風險；修改就業服務法規定，將人力派遣業改為「特許制」，不僅限制其成立門檻，並規定如進用派遣人力，應相對繳納高額「勞動保證金」，以杜絕派遣機構的中間剝削（謝創智，2009）。

從以上勞動派遣發展過程中，固然大環境改變，企業為節省人力成本有其興起的原因，但也帶來對傳統僱用關係的危害。雖然勞工團體訴求口號，以全面禁止勞動派遣為目標，但在現行法制面上是否可行？是否可採行政命令規範或法制化？若是法制化，特立專法或是個別修法？主管機關應在立法或修法面對資方的態度，又要維護勞工權益的思維上，須面對挑戰。

2.4.3. 在人力資源管理層面：

國內外許多成功的企業家不斷提到，優秀的人力資源是工作最重要的資產，必須善加經營管理（林昭吟，2004）。人力資源管理的概念，在 1980 年代後期受到相當的重視，認為傳統的人力資源管理主要是從個體的觀點來探討人力資源在各項管理功能中的效能，而策略性人力資源管理則是由總體的觀點探討人力資源管理與各項管理功能之間的互動關係，以及與組織策略間的關係，包括人力資源管理回應外在環境變化的主動性、影響企業目標制訂的高層性、以及其與企業策略相互結合的關鍵性等（Miles & Snow, 1984; Butler, Ferris & Napier, 1991; 吳秉恩，1994; 張火燦，1998）。

Schuler (1992) 指出策略性人力資源管理的觀念在於整合與調適，目的乃在確保下列三項功能的落實：1. 人力資源管理必須整合於企業之策略與策略性需求之中；2. 人力資源政策應與組織內平行的功能性政策、垂直的層級結構保持一致性；3. 人力資源管理的實務是經過調適修正而得，是被組織上下所接受，且為直線經理與員工所共同參與（盧昆宏、王獻明，2004）。

吳秉恩（1994）認為當外在環境改變時，便策動企業的任務、組織結構與人力資源產生相同的調整。同樣的，企業內部必須培養策動改變的機制，也就是由內部自發性地去調整企業的任務、目標，乃至於策略。透過由外而內，由內而外的互動關係，才能建構真正策略性的人力資源管理（盧昆宏 & 王獻明，2004）。

Wright & McMahan (1992) 認為所謂策略性人力資源管理是指妥善規劃好的人力資源管理活動或措施的形式，其目的是為了達成組織的目標。

張火燦（1998）主張策略性人力資源管理乃是重視人力資源管理較為長遠的重要決策，用以說明企業在追求目標時，對其內在與外在環境的適應方式，藉以解決人力資源的相關問題。

從以上學者文獻，策略性人力資源管理觀點，企業的內外環境，以人力資源管理與策略規劃加以整合，使人力資源管理的各項活動之間具有協調性與整合性，以建立組織的競爭優勢（盧昆宏 & 王獻明，2004）。換言之，策略性人力資源管理乃在確保企業內有價值的人力資源，對企業策略的執行與目標的達成有所貢獻，當企業環境發生變化，以致於影響到企業經營的策略時，

人力資源管理的功能也會隨之改變。其次，人力資源管理應該要能與組織的績效相連接(趙寶珍，2001)。

2.5. 大陸旅遊業發展與法規分析：

2.5.1. 大陸旅遊業發展：

中國旅遊業起步在於 50 年代，較西方資本主義國家晚。開放初期以政治目的為導向，重視政治意義大於經濟發展。而旅遊業自 1978 年開放後，帶來旅遊業發展整體效益、也增添了就業機會、更帶動相關行業成長、促進旅遊業結構變革，同時激發各界重視旅遊業發展等已有顯著成效。托達羅 (Michael P. Todaro, 2003) 指出開發中國家在開發的過程中，會產生「內部移民」，即鄉村人口會朝向城市地區流動，造成城鄉發展失衡加劇。因此，大陸政府為解決農村失業等問題、規劃就業機會成為重要的社會及經濟首要任務。中國大陸自開放旅遊業以來，帶動整個旅遊產業稅收，而旅遊業是以人為對象，又是勞動力最密集型之服務業，對於平衡農村失業人口及減緩失業問題幫助很大。

旅遊相關產業包括交通運輸業、飯店業、旅行社、及旅遊產品行業，除企業經營的增加外，也帶來政府的營業稅收，及旅遊從業人員增長，勞動人口所得的稅收增加。由此可知，中國政策鬆綁，走向市場管理，奠定了日後旅遊業發展的良好基礎。

2001 年中國大陸加入 WTO (世界貿易組織) 後，中國旅遊產業進入與國際競爭的階段 (徐嘉伶，2009)。因此，旅遊法法制化後、透明度的增加，有助於優化中國旅遊業環境發展。從旅遊市場結構多元化發展後，除了文物古蹟、山水風景、民俗風情之

外，也開始重視深度開發、主題觀光景點旅遊新產品。到了 2006 年大陸各地方政府開始積極規劃管理旅遊產業，訂頒旅遊相關規章，也申請世界文化遺址及自然遺產保護，增添了旅遊業永續發展的意識。

2.5.2. 大陸法規分析：(大陸旅遊法，2013)

中國大陸於 2013 年 10 月 1 日頒布旅遊法，是大陸經濟發展大環境轉型的所趨，其法規施行，是促進大陸內需和地方經濟的繁榮發展。以下就旅遊法涉及旅遊業條文概述分析：

旅遊法包括總則、旅遊者、旅遊規劃與促進、旅遊經營、旅遊服務合同、旅遊安全、旅遊監督管理、旅遊糾紛處理、法律責任、附則共 10 章 112 條文。

第 1 條：就明確敘明立法宗旨在保障旅遊者和旅遊經營者的合法權益、規範旅遊市場秩序、保護和合理利用旅遊資源、促進旅遊業持續健康發展，該法適用範圍包括中國境內與境外的遊覽、度假、休閒等形式的旅遊活動以及為旅遊活動提供相關服務的經營活動。

換言之，各國旅遊團或個人自助旅遊需受該法約束，及本國人民出國旅遊也須受該法管制，因此，影響兩岸旅遊發展活動。

第 6 條：條文規定「國家建立健全旅遊服務標準和市場規則禁止旅行業壟斷和地區壟斷」。

旅遊經營者應當誠信經營，公平競爭，承擔社會責任，為旅遊者提供安全、健康、衛生、方便的旅遊服務。本條文定義「旅

遊服務標準」、「市場規則」、「行業壟斷」、「誠信經營」、「公平競爭」、「社會責任」界定不夠明確。旅遊業者應留意，以免觸犯該法。

第 7 條：規定國務院要綜合協調旅遊業發展，縣級以上政府也要統籌協調其行政區域旅遊業發展與監督管理。

換言之，旅遊業到大陸境內從事旅遊業發展，將受到很多層級審核，不易成形。

第 9 條至第 16 條：是保障旅遊業者權益、尊重旅遊者的人格尊嚴、民族風俗習慣和宗教信仰、對殘疾病人、老年人、未成年人等，享有優惠和方便、並對重大偶發事件限制旅遊活動，在安全防範和應急處置措施，相當有進步的做法。

第 17 條至第 27 條：規定國務院至地方政府要將旅遊業發展納入國民經濟和社會發展規劃，組織編制旅遊發展規劃。

其行政作為律定明確，有助於全面性發展深度與廣度的觀光事業，配合地區名勝古蹟、文化遺址等觀光資源，吸引全世界觀光客。

第 28 條至 56 條：規定旅遊經營內容，規定旅行社不得以低價組團旅遊活動、誘騙旅遊者、或以購物收取回扣等不當利益，不得指定具體購物場所、不得安排另行付費旅遊項目、若經雙方協商同意或旅遊者同意者則除外，旅行社委派導遊與領隊，均須取得導遊證與領隊證。

換言之，禁止低價旅遊，包含「零團費」或「負團費」及用購物回扣補回團費的現象、台灣導遊應有導遊證，領隊領團應具有領隊證等。

第 57 條至 112 條條文：規定涉及旅遊服務合同、旅遊安全、旅遊監督管理、旅遊糾紛處理、法律責任、附則等。規範大陸旅遊管理單位作為，旅遊業者應深入瞭解，才能順利推動兩岸觀光旅遊活動。

由以上大陸旅遊法相關法規內容分析，其中對台灣旅遊業經營管理方面，所涉及法規有第 9、35 條文規定說明如下：

第 9 條 旅遊者有權自主選擇旅遊產品及服務，有權拒絕旅遊經營者的強制交易行為，旅遊者有權知悉其購買旅遊產品和服務的真實情況。

第 35 條 旅行社不得以不合理的低價組織旅遊活動，誘騙旅遊者，並通過安排購物或者另行付費旅遊項目獲取回扣等正當利益。

依上述條文內涵，須特別留意。旅行社、接待旅遊者，不得指定具體購物場所，不得安排另行付費旅遊項目，但是經雙方協商一致或者旅遊者要求，且不影響其他旅遊者行程安排除外。

若發生違反前兩項規定者，旅遊者有權在旅遊行程結束後 30 日內，要求旅行社為其辦理退貨並先行墊付貨款，或者退還另行付費旅遊項目的費用。(潘錫堂，2014) 旅遊法規範重點方面：

1. 消彌零、負團費 (第 35 條)。
2. 行程一價全包 (第 58 條)。
3. 進購物店，要符合市場售價及不得有不當回扣 (第 35 條)。
4. 執法單位：各省、自治區、直轄市旅遊局及旅遊質監機構。
5. 第 98 條：違反第 35 條規定者，由旅遊主管部門責令改正，沒

收業者違法所得及停業整頓，並處以 3 到 30 萬的罰款，而導遊及領隊除沒收違法所得，並被處以 2 仟至 2 萬的罰款及暫扣或吊銷其証照。

旅遊法第 29 條：在管控範圍方面，不管是出、入境，產業及從業人員均納入規範說明如下：潘錫堂，(2014)。

1. 出境遊(來台觀光或前往世界各國)：大陸的組團社及國外的接待社。
2. 入境遊(赴陸旅遊或各國前往大陸)：大陸的接待社及國外的組團社。
3. 境內遊(大陸國內旅遊)：大陸的旅行社。
4. 大陸及國外的相關旅行業人員：業務員、領隊及導遊。
5. 大陸及國外的相關產業：購物商店、飯店、遊覽車、餐廳、風景遊樂區。

在大陸旅行社管理方面，導遊資格考試成績合格與旅行社訂立勞動合同，可以申請取得導遊證及導遊依法訂立勞動合同，支付勞動報酬，繳納社會保險費用。事項所涉及台灣領隊人員管理比較對照，如表 2.4

表 2.4 比較大陸旅遊法領隊條文與台灣領隊法規表

大陸旅遊法（法律）	台灣發展觀光條例（法律） 旅行業管理規則（命令） 領隊人員規則（命令）
第 37 條參加導遊資格考試成績合格，與旅行社訂立勞動合同或者在相關旅遊行業組織註冊	觀光條例第 32 條導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練

<p>的人員，可以申請取得導遊證。</p>	<p>合格。應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用，始得執行業務。</p> <p>第 5 條經領隊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行領隊業務。</p>
<p>第 38 條旅行社應當與其聘用的導遊依法訂立勞動合同，支付勞動報酬，繳納社會保險費用。</p> <p>旅行社臨時聘用導遊為旅遊者提供服務的，應當全額嚮導遊支付本法第六十條第三款規定的導遊服務費用。</p> <p>旅行社安排導遊為團隊旅遊提供服務的，不得要求導遊墊付或者嚮導遊收取任何費用。</p>	<p>旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項。</p> <p>旅行業應給付導遊人員、領隊人員之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。</p>
<p>第 39 條取得導遊證，具有相應的學歷、語言能力和旅遊從業經歷，並與旅行社訂立勞動合同的人員，可以申請取得領隊</p>	<p>觀光條例第 32 條導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。應經中央主管機關發給</p>

證。	執業證。
第 40 條 導遊和領隊為旅遊者提供服務必須接受旅行社委派，不得私自承攬導遊和領隊業務	領隊人員管理規則第 3 條 領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。
第 41 條 導遊和領隊應當嚴格執行旅遊行程安排，不得擅自變更旅遊行程或者中止服務活動，不得向旅遊者索取小費，不得誘導、欺騙、強迫或者變相強迫旅遊者購物或者參加另行付費旅遊項目。	領隊人員管理規則第 20 條 領隊人員應依僱用之旅行業所安排之旅遊行程及內容執業，非因不可抗力或不可歸責於領隊人員之事由，不得擅自變更。

資料來源：本研究整理

第三章領隊管理法規修定歷程與現行制度影響探討

3.1. 領隊相關法規歷程

本研究為探究觀光業之發展，故先分析領隊人員管理規則政策及發展歷程，並將其作成示意圖，如圖 3.1 所示：

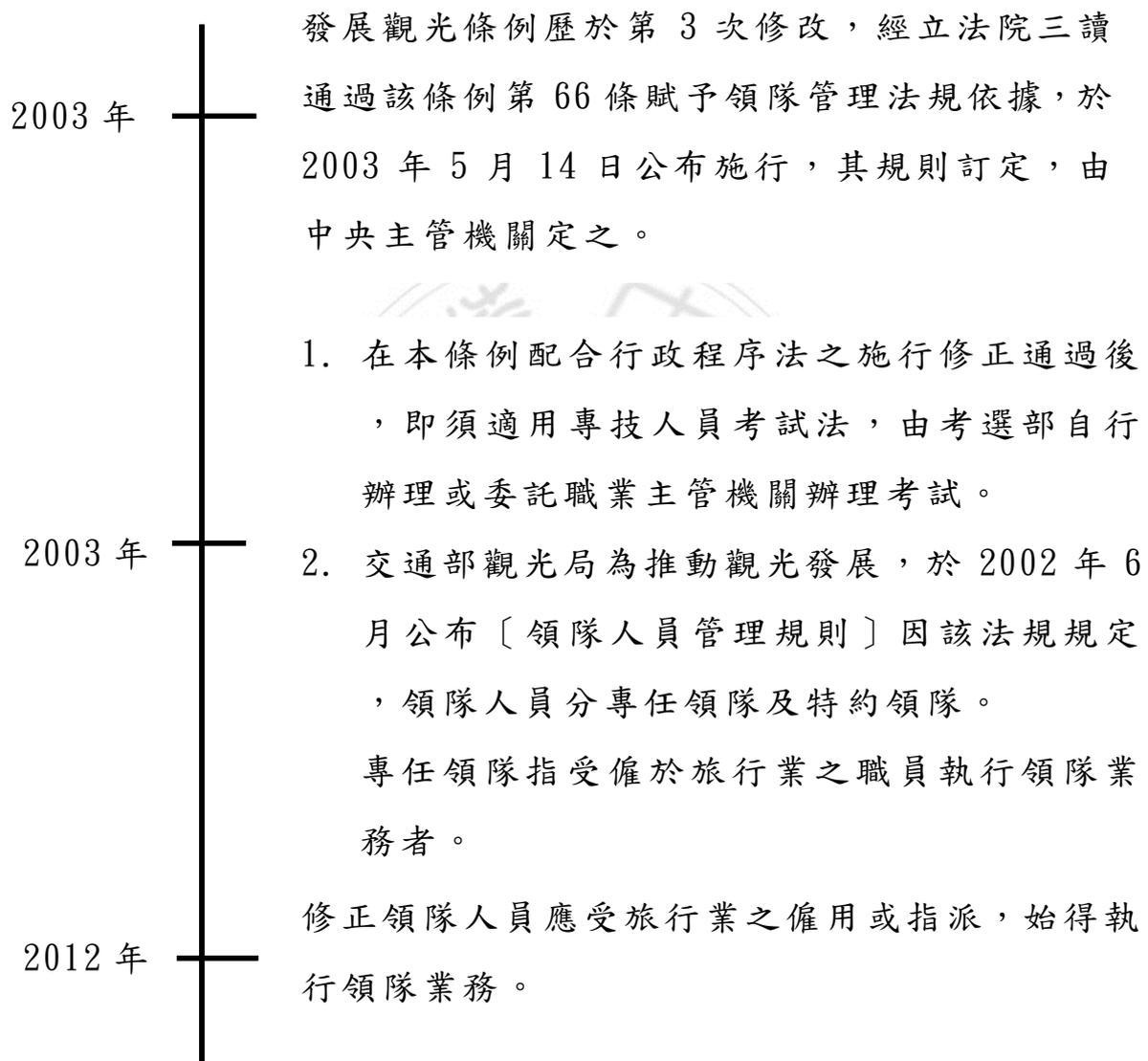


圖 3.1 領隊人員管理規則立法之歷程

資料來源：本研究整理

台灣發展觀光業從 1956 年開始。到 1969 年 7 月 30 日公布發展觀光條例。1979 年 1 月 1 日，政府對國人開放出國觀光旅遊。1987 年 11 月 2 日政府開放國人赴大陸探親，開啟兩岸民間交流，為保障赴大陸探親旅客之權益，由觀光局訂定「旅行業協辦國人赴大陸探親作業須知」。1992 年觀光局首推大陸領隊甄試，1994 年實施「在大陸地區從事商業行為許可辦法」後，兩岸旅行業得經許可直接往來，減少旅遊糾紛。1998 年 1 月 1 日實施隔週休二日制。2000 年民法債篇旅遊專節正式施行，政府將觀光產業列為國家重要策略性產業。2001 年週休兩日正式施行，2003 年領隊人員管理規則公布施行。

因應國際觀光年及全球化旅遊產業變化，政府循序推動觀光旅遊，「觀光大國行動方案」、「重要觀光景點建設中程計畫」，深化「Time for Taiwan 旅行臺灣 就是現在」的行銷主軸，以「優質、特色、智慧、永續」為執行策略，逐步打造臺灣成為質量優化、創意加值，處處皆可觀光的觀光大國。(觀光局政策，2015)

「發展觀光條例」自 1980 年 11 月 24 日修正公布迄今，已歷二十餘年。期間國內外環境歷經重大變遷，2001 年 10 月 31 日經立法院三讀通過公布施行，條文修正後，由現行 49 條增訂至 71 條。藉由新法的公布施行，台灣觀光產業的發展，將會邁向新的里程碑。

以下就台灣發展觀光產業相關法規，發展觀光條例、旅行業管理規則、領隊人員管理規則等部分條文，所涉及領隊雇用關

係，對領隊工作權益影響，法規修訂歷經過程提議討論，本研究針對相關法令之整理及背景說明分析：

3.1.1 發展觀光條例：

1. 發展觀光條例第 32 條：

導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。

前項人員，應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。

導遊人員及領隊人員取得結業證書或執業證後連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。

第一項修正施行前已經中央主管機關或其委託之有關機關測驗及訓練合格，取得執業證者，得受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，繼續執行業務。

第一項施行日期，由行政院會同考試院以命令定之。

2. 修法背景說明：(立法院，2001)

- (1) 條次變更，本條為原條文第二十六條移列。
- (2) 明定導遊人員、領隊人員無論本國人或外國人應經考試並經職前訓練，始得充任。
- (3) 依現行導遊人員管理規則，導遊人員須國內外大專以上畢業，相當於專技人員高等考試；領隊人員依現行旅行業管理規則規定，係按不同學歷搭配一定期間旅行業經歷，如高中畢業，須於旅行業擔任專任職員一年以上者，高中以

下，須於旅行業擔任專任職員三年以上者且限定現行旅行業職員始可參加甄試。本條例完成修法程序後，有關其考試等級再參酌上述規定定之。

- (4) 近來由於社會形態改變，各種活動日益蓬勃，其需備導遊、領隊者，為數不少，故放寬受政府機關、團體臨時招請之限制，作為第二項。
- (5) 現行導遊人員管理規則中有關導遊因連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務之規定屬限制人民權例義務事項，爰配合行政程序法施行，提升於本條例中增訂第三項。
- (6) 為顧及原已取得執業證之導遊及領隊人員權益，爰增訂第四項規定。
- (7) 現行辦理之導遊、領隊人員考試，在本條例配合行政程序法之施行修正通過後，即須適用專技人員考試法，由考選部自行辦理或委託職業主管機關辦理考試。考試院為因應專技人員考試法修正實施後如何委託職業主管機關或團體辦理考試，正陸續修正相關法規中。實務上，導遊、領隊人員資格取得為旅行業執行帶團業務時所必須具備之條件，為使是項考試主辦權移轉有緩衝銜接時間，爰增列第五項之規定，以使本條例修正通過後、考試院尚未完成修正相關法規前，能因應業界實務需要，繼續辦理甄試事宜。

3. 法規修訂內容分析：

從上述法規說明看來，政府對制定領隊法律過程，爰配合行政程序法修訂，就憲法第 15 條規定人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。

對於連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，因限制人民權益，而提昇行政程序到第三項，只順序調整，對現職領隊是有實質幫助，至於未從事領隊工作者，三年到期不能換證，是否合理？既然條文律定在職訓練，應對未實際帶團人員，換證前由政府委辦領隊協會辦理在職訓練。

就目前國家考試案例中，取得執業證，換證需要重行訓練，是否得宜？是否有違背誠信原則？行政程序法第 6 條行政行為，非有正當理由，不得為差別待遇。另第 8 條行政行為，應以誠實信用之方法為之，並應保護人民正當合理之信賴。

3.1.2. 旅行業管理規則：

1. 旅行業管理規則

旅行業與導遊人員、領隊人員，約定執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂契約並給付報酬。

前項報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。

2. 修法背景說明：(觀光局法規總說明，2002)

- (1) 本規則依發展觀光條例（以下簡稱本條例）第 66 條第 3 項規定訂定之。
- (2) 由主管機關觀光局於 2002 年 3 月 5 日增訂施行。
- (3) 按契約之方式得以口頭或書面為之，現行第一項旅行業與

導遊人員、領隊人員，約定執接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂契約之規定，惟未明是否以「書面」方式為之，其立法上不無疏漏，爰於第一項明定應簽訂「書面」契約，避免爭議。

- (4) 另倘旅行業未與導遊人員、領隊人員簽訂書面契約，因其僅係違反行政法上義，尚不影響當事人間私法勞務契約之效力，併予敘明。
- (5) 復按，旅行業未給付導遊人員、領隊報酬，事屬私法民事糾紛，且現行法令已有勞資爭議處理機制及司法訴訟程序可資救濟，行政機關實不宜過度介入，又所謂給付報酬，倘旅行業僅先給付一部分報酬，是否有違反規定，認定上易滋困擾。
- (6) 再者，旅行業指派導遊人員、領隊人員執行帶團服務，雙方之權利義務除報酬之約定外，尚有執行業務之期間、違約之損害賠償、契約之終止…等事項。
- (7) 另導遊人員、領隊人員相較於旅行業多居於弱勢，故為保障導遊人員、領隊權權益，於第一項增訂其契約內容，不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項，俾資周延。
- (8) 復按，導遊人員或領隊人員有任職於旅行業，亦即，倘旅行業指派具有導遊人員或領隊人員資格之員工執行接待業務，因雙方本具有勞雇契約關係，倘其已載明約定執行接待或引導觀光旅客遊業務及報酬等權利義務事項，應認合於第一項規定，而無須再次簽訂契約，惟若雙方未簽訂勞

動契約，該旅行業仍須依第一項規定，與導遊人員、領隊人員簽訂書面契約，併予敘明。

(9) 第二項配合一修正，酌作文字修正。

表 3.1 旅行業規則條文修正後對照表

修正條文	現行條文
<p>第 23 條之 1 旅行業旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事。</p> <p>旅行業應給付導遊人員、領隊之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。</p>	<p>第 23 條之 1 旅行業與導遊人員、領隊，約定執行接待或引導觀光旅遊業務，應簽訂契約並給付報酬。</p> <p>前項報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。</p>

資料來源：觀光局（2002）

3. 法規修訂內容分析：

- (1) 由上述總說明可知，導遊人員或領隊人員有任職於旅行業，亦有未任職旅行業，由旅行業指派具有導遊人員或領隊人員資格之員工執行接待業務。因雙方本具有勞雇契約關係，該員工負有依旅行業指示提供勞務義務，應無再簽訂書面契約之必要。
- (2) 惟現行第一項規定未區分導遊人員、領隊人員是否為該旅行業之職員而有不同，尚有欠妥適，爰增訂第三項規定，

俾資明確。另倘旅行業借調他旅行業之職員（兼具導遊人員、領隊人員資格），執行接待業務，仍應依第一項規定，與他旅行業所屬之導遊人員、領隊人員簽訂書面契約，併予敘明。

3.1.3. 領隊人員管理規則：

1. 領隊人管理規則：

第 3 條 領隊人員分專任領隊及特約領隊。

專任領隊指受僱於旅行業之職員執行領隊業務者。

特約領隊指臨時受僱於旅行業執行領隊業務者。

第 18 條 領隊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請

2. 修法背景說明：（引自觀光領隊協會，2012）

- （1）本規則修訂是依發展觀光條例第 66 條，由主管機關觀光局於 2003 年 6 月 2 日公布施行，歷經 2005 年乙次修訂。
- （2）旅遊業因應旅遊全球化及旅遊市場環境變遷與實務需求，要求簡化行政作業流程，提升管理效能。
- （3）由旅行業相關工、協會及從業人員等業屢次建議研修，對現行領隊人員管理規則中有關領隊人員區分「專任」及「特約」、執業證需每年校正，及非旅行業或非領隊人員非法經營旅行業務或執行領隊業務者於三年內不得充任領隊人員等規定，與目前執業現況需求有所不符合或在執行面衍生諸多爭議等問。
- （4）爰擬具本規則部分修正草案，計十一條（刪除一條，修正

十條)，其修正重點如下：

- (a) 為減輕領隊換證負擔，簡化行政程序，並因應業界實務，刪除領隊人員區分「專任」及「特約」之規定。
- (b) 刪除領隊人員執業證需每年校正之規定。(修正條文第十八條)

表 3.2 領隊人員管理規則修正後條文對照表 (2012 年修正條文)

修正條文	現行條文
<p>第 3 條領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。</p>	<p>第 3 條領隊人員分專任領隊及特約領隊。</p> <p>專任領隊指受僱於旅行業之職員執行領隊業務者。</p> <p>特約領隊指臨時受僱於旅行業執行領隊業務者。</p>
<p>第 18 條領隊人員執業證有效期間為三年，前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發。</p>	<p>第 18 條領隊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發。</p> <p>專任領隊人員每年應按期將領用之領隊執業證繳回受僱之旅行業轉繳交通部觀光局或其委託之有關團體辦理校正。</p> <p>特約領隊人員每年應按期將領用之領隊執業證向交通部觀光局或其委託之有關團體辦理校</p>

	正。
--	----

資料來源：本研究整理

3. 法規修訂內容分析：

從上述修訂領隊人員管理規則中，除第 17 條刪除外，修正有 9 條，此次修訂過程中，主管機關是在旅行業相關工、協會及從業人員等行業屢次建議研修的，其中第 3 條涉及領隊雇用關係，將原有專任與特約領隊刪除，在受旅遊業僱用增列或指派，雖然無違反發展觀光條例 32 條得受旅遊業雇用，然而或指派其意義是派遣，就目前勞動派遣條例未完成立法前，該規定是因應業界實務需要修訂是否合理？第 18 條領隊人員執業證有效期間為三年，期滿換發需重行訓練是否合理？

3.2. 領隊現行法規影響探討

3.2.1 法規影響評估制度因素：

1990 年起全球吹起改革風潮，各國建構核心價值的經濟體系，紛紛要求改進規範經濟制度之法規，促使政府作出更有效率的政策，來活化市場經濟活動，於是修法來振興經濟（邱泰昌、郭介恆，2004）。為因應外來環境的衝擊，因此，「法規影響評估制度」（Regulatory Impact Analysis，簡稱 RIA）就產生。

從歐美先進國家來看，對 RIA 制度美國推行最早，英國最完整，次為南美洲的墨西哥、智利與巴西也已實施多年。亞洲鄰國家如日本與南韓也在金融風暴後推行（陳清秀，2014）。

面對全球化潮流趨勢，各國在經濟體系、政治環境及文化習俗造成的衝擊下，在修正法規制度時。主管機關應依我國中央法規標準法第 15 條：法規定有施行區域或授權以命令規定施行區域者，於該特定區域內發生效力。

行政程序法第 150 條：法規命令，係指行政機關基於法律授權，對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生法律效果之規定。

法規命令之內容應明列其法律授權之依據，並不得逾越法律授權之範圍與立法精神。

政府增修訂法規，本應擬定方法及制度，有條理、有目標、有步驟去規劃執行，才能營造出最佳的法制環境。提升觀光法規品質，並與世界接軌。

3.2.2 領隊法規修定之影響

本研究為探討 2001 年發展觀光條例第 32 條修訂後，明定領隊受旅行業僱用，才能執行業務；翌年修訂旅行業管理規則第 23 條之 1：旅行業指派或僱用領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項。

旅行業應給付導遊人員、領隊人員之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。

2015 年公告，領隊人員帶團契約不得記載事項，第 1 項：帶團報酬之約定旅行業以不確定方式計算數額，或以小費、購物佣金、人頭費、團體操作費或行政作業費等其他名目抵替或剋扣

之。第五項：導遊人員、領隊人員如係旅行業職員，約定報酬低於勞動基準法所定之最低基本工資。

領隊應簽訂書面契約，若將報酬約定訂於定型化契約書中規範，例某旅行社報酬約定：「甲方應給付乙方每日新台幣 元之報酬該金額不得包含小費、佣金等名義之給付，合計甲方於乙方執行業務期間共需給乙方 元之報酬。

依上述旅遊業規則 23 條之 1 修訂後規定，仍舊不如勞、動基準法，的最低基本工資，雖然規則具強制性，然而勞、資雙方仍得基於契約自由精神，加上旅遊業者並不履約本規定，因此，並不能有效保障領隊基本收入。

2012 年修訂領隊人員管理規則第 3 條，將原有「專任」、「特約」領隊刪除，修正條文為「領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務」。由於法規施行，領隊受旅行社僱佣關係結構性改變，渠等人權益受到很大影響，探究問題癥結，法律立法目的與命令關聯性是否符合行政程序原則修訂，為本研究探討重點，希冀找出合理方案來解決，目前領隊勞雇關係合理化的爭議窘境。

以下就條文修訂內容對領隊影響評估分析如下：

1. 正面影響評估：

(1) 發展觀光條例第 32 條：

(a) 明確定位領隊受雇用法源

本條例修法後由第 26 條移列第 32 條，將領隊範定為領隊受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。此為依據本條例第 66 條第 3 項法律授權旅行業管

理規則第 23 條之 1 修正及領隊人員管理規則第 3 條訂定等行政命令依據。

(b) 放寬領隊考試資格

法規增訂過渡條款，使領隊人員資格取得為旅行業執行帶團業務時所必須具備之條件，為使是項考試主辦權移轉有緩衝銜接時間修正，因應業界實務需要，繼續辦理甄試事宜。

(c) 考、訓、用制度規範

配合行政程序法之施行，依專技人員考試法，由考選部辦理考選。主管機關觀光局負責領隊職前訓練，旅行社選才僱用。

(2) 旅行業管理規則第 23 條之 1

(a) 領隊勞務關係契約規範

對旅行業指派具有領隊人員資格，員工之派遣執行接待業務。因雙方具有勞僱契約關係，該領隊負有依旅行業指示提供勞務義務，不用簽訂書面契。

(b) 領隊勞務所得報酬

旅遊業，指派領隊除勞務關係外，其契約內容不得違反記載事項，對引導旅遊業務所得報酬，不得以小費、購物佣金或或其他名目抵替之。

(3) 領隊人員管理規則第 3 條

(a) 刪除專任與特約領隊後，領隊證不須「每年校正」。主管機關便於管理。

- (b) 帶團簽訂契約，給予報酬。
- (c) 沒有固定僱主。
- (d) 工作自由，可以兼差。
- (e) 不用兼任業務。
- (f) 提昇領隊專業素養。
- (g) 明定僱用制度領隊定位與角色。

2. 負面影響評估：

(1) 發展觀光條例第 32 條

(a) 在制度上

- a 選、訓、用缺乏統整性，考選部依專業普技法考選，交通部觀光局依本條例第 32 條辦理職前教育，旅行社僱用領隊，同本條例辦理。惟未敘明受旅行社僱用權利義務，是否合理性。
- b 第二項領隊人員取得結業證書，連續三年未執該項業務，應重行訓練，是否有限制人民權利義務。

(b) 在法制上

本條例第二項，連續三年未執該項業務，辦理換證應重行訓練，其重行訓練標準、課程內容、授課方式與師資等，並未與職前訓練作區隔，人員授課與新進領隊班併班上課，時數減半。就現況領隊受旅行社指派，非僱用關係，何來領隊在職訓練，法規制定意義何在？

(c) 在管理上

領隊沒有一定僱主，流動性大，難以提昇領隊素質。

(2) 旅行管理規則第 23 條之 1

(a) 在制度面

本規則將領隊界定受旅行社指派領取報酬，就現況旅行社並未依法辦理給予報酬，還是以客人小費代替所得，顯然法規制度缺乏拘束力。

(b) 在法制面

本規則修訂，已明定領隊受指派應具體書面契約簽訂，惟報酬定義不清，是時薪或出差費或工資，法規定義應敘明。就書面契約簽訂，是屬雇用關係一種，定期契約派遣，應先釐清法規意義，避免爭議。

(c) 在管理上

領隊受指派非僱傭關係員工，平時不受旅行社約束，不參與旅行社在職訓練，難於提昇專業素養，且人員更替流動性頻繁。

(3) 領隊人員管理規則第 3 條

(a) 在制度面

刪除本規則第三條「專任領隊與特約領隊」受雇為職員與臨時受僱執行領隊業務之消極要件，及修正第 18 條隊人員執業證有效期間為三年，前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發。依行政程序法，第 158 條第二項無法律之授權而剝奪或限制人民之自由、權利者。所定命令是無效。本命令施行，已明顯限制人民權利。

(b) 在法制面：

勞動基準法第九條，勞動契約分為定期契約及不定期契約

。而臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約。因此，第三條規則，已明確界定領隊與旅行社關係屬性，可說是以人力外包的契約工，不能享有薪資福利，無法和正式員工一樣，所以對 2012 年 6 月修訂該條法規，依據行政程序法第 6 條行政行為，非有正當理由，不得為差別待遇顯然有欠公允，不合理地方，對領隊工作影響很大。

(c) 在管理上

法規修訂後，領隊與旅行社為非僱用關係，領隊採約聘制，屬於自由工作者，不適用於勞基法。

小結：

現行修訂領隊人員管理規則第 3 條，因多年未隨政策及相關法規進行修正，旅遊業因應旅遊全球化及旅遊市場環境變遷與實務需求，要求簡化行政作業流程為由。於 2012 年旅行業相關工、協會及從業人員等業屢次建議研修，實務適用上尚有不週全之處。為能更符合行政程序法之精神，且顧及領隊為弱勢團體，在法規制定之機制上，應考量憲法第 15 條人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。就實際領隊僱用需求予以更周全的規範；倘修正條文經審議通過公布施行，主管機關因後續衍生的問題，除造成旅行社僱用關係改變，影響領隊人員勞、健保加保疑義。除應提供配套措施補救外，應序明訂於修正條文中加註，以使其他相關機關有所依循，領隊受旅行業僱用，沒有執業權，非屬勞健保第一類人員，避免爭議。

第四章 領隊雇用現況分析

4.1 領隊雇用現階段之法律階層

為瞭解領隊雇用現階段所遭遇之議題，究竟是因其法律階層不足，亦或是因其他因素所致，故本研究於這節分析領隊雇用法律階層、相關選訓用流程及僱用程序等，希冀在此得出初步結論而對後面章節探究修訂法規提昇特別法之應審訂與修訂命令之可審訂。

4.1.1 法律階層

由領隊人員管理規則第 3 條 本法令依發展觀光條例第 66 條第五項規定訂定之。由此得知，領隊人員管理規則是由發展觀光條例第 66 條第 5 項規定中演變而來。

發展觀光條例第 32 條

導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。

前項人員，應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。

導遊人員及領隊人員取得結業證書或執業證後連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。

第一項修正施行前已經中央主管機關或其委託之有關機關測驗及訓練合格，取得執業證者，得受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，繼續執行業務。

第一項施行日期，由行政院會同考試院以命令定之。

不難發現，領隊人員管理規則、旅行業管理規則與發展觀光條例乃是由母法與子法之法律關係。發展觀光條例法律位階為法律，而領隊人員管理規則與旅行業管理規則則是由中央主管機關制訂出來的行政命令。如圖 4.1

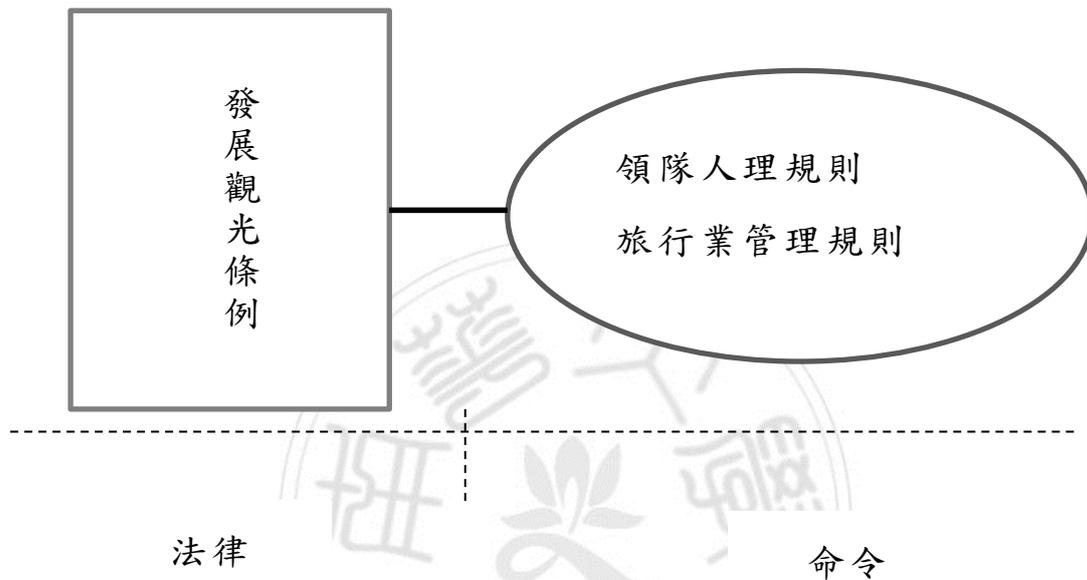


圖 4.1 發展觀光條例法律關係圖

資料來源：本研究整理

而從發展觀光條例延伸出之子法，旅行業管理規則第 23-1 條旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事。

旅行業應給付導遊人員、領隊之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。

旅行業管理規則第 56 條旅行業違反第 23 條之 1 由交通部觀光局依本條例第 55 條第 2 項規定處罰。如表 4.1

表 4.1 旅行業僱用之人員違反本條例裁罰標準表

裁罰事項	裁罰機關	裁罰依據	處罰範圍	裁罰標準	
旅行業僱用或指派導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，未與該等人員簽訂契約約定報酬者。	交通部觀光局	本條例第五十五條第二項第三款旅行業管理規則第二十三條之一第一項	處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰	未與該等人員簽訂契約約定報酬者	處新臺幣一萬元
				情節重大者	處新臺幣三萬元
旅行業僱用或指派導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，其報酬以小費、購物佣金或其他名目抵替者。	交通部觀光局	本條例第五十五條第三款旅行業管理規則第二十三條之一第二項	處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰	報酬以小費、購物佣金或其他名目抵替者	處新臺幣一萬元
				情節重大者	處新臺幣三萬元

資料來源：全國法規資料庫（民 104）

領隊管理規則第 3 條領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。第 5 條領隊人員訓練分職前訓練及在職訓練。經領隊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行領隊業務。第 14 條領隊人員取得結業證書或執業證後

，連續三年未執行領隊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行領隊業務。(發展觀光條例第 32 條) 第 18 條領隊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發。第 24 條領隊人員違反第 18 條由交通部觀光局依本條例第五十八條規定處罰。皆從發展觀光條例中發展出來之。如表 4.2

表 4.2 領隊人員違反本條例裁罰標準表 (續)

裁罰事項	裁罰機關	裁罰依據	處罰範圍	裁罰標準		
未依本條例第三十二條規定取得領隊執業證，即執行領隊業務者。	交通部觀光局	本條例第三十二條第一項、第二項、第五十九條	處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並禁止其執業	行為人係旅行業從業人員	已考取並訓練合格結業尚未領取執業證者	處新臺幣一萬元，並禁止執行業務
					已考取而未接受訓練者	處新臺幣五千元，並禁止執行業務
					未經考試及訓練合格者	處新臺幣三萬元，並禁止執行業務
				行為人	已考取並訓練	處新臺幣二萬

				人係非旅行社業從業人員	合格結業尚未領取執業證者	元，並禁止執行業務
					已考取而未接受訓練者	處新臺幣三萬元，並禁止執行業務
					未經考試及訓練合格者	處新臺幣五萬元，並禁止執行業務
領隊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行領隊業務，且未重行參加領隊人員訓練結業，領取或換領執業證，即執行領隊業務者。	交通部觀光局	本條例第三十二條第三項、第五十九條	處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並禁止其執業			處新臺幣一萬元，並禁止執業
領隊人員執業證有效期間三年屆滿後，未	交通部觀光局	本條例第五十八條第一項第	處新臺幣三千元以上一萬五			處新臺幣三千元

<p>向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發，而繼續執業者。</p>		<p>二款領隊人員管理規則第十八條第一項</p>	<p>千元以下罰鍰；情節重大者，並得逕行定期停止其執行業務或廢止其執業證</p>	
-------------------------------------	--	--------------------------	--	--

資料來源：全國法規資料庫（民 104）



4.1.2. 領隊取得執業證流程

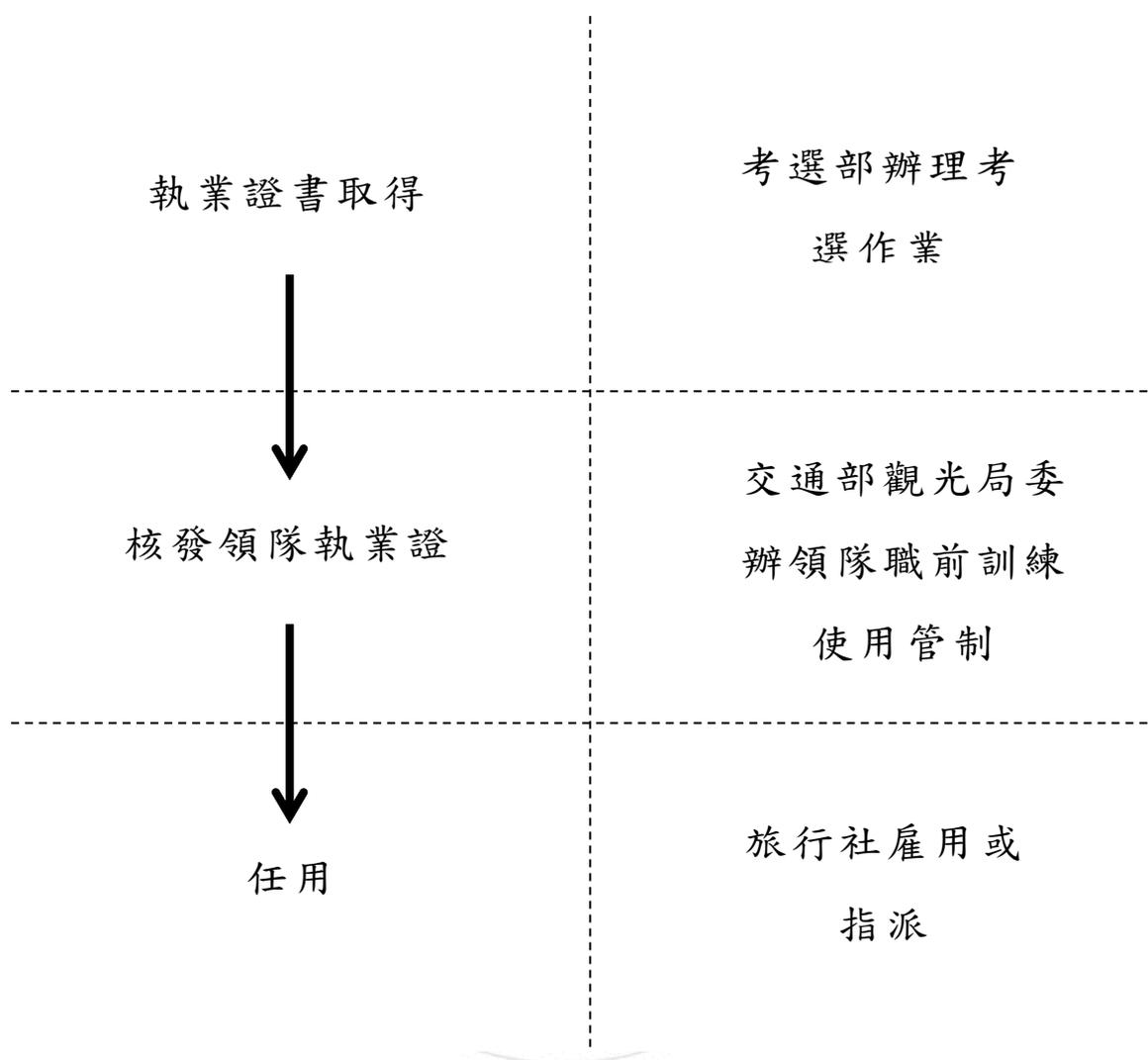


圖 4.2 領隊取得執業證流程圖

資料來源：本研究整理

表 4.3 涉及領隊執業證取得之法規關係表

合格證書	領隊招訓	相關法規
執業證核發	執業證使用管制	發展觀光條例 旅行業管理規則 領隊人員管理規則
任用	旅行社僱用或指派	發展觀光條例 旅行業管理規則 領隊人員管理規則

資料來源：本研究整理

由表 4.3 及圖 4.2 可得知，領隊取得執業證過程所涉及之法規，由此可從中揣測，因領隊人員管理規則其法律位階乃屬行政命令，因考選部考選核發及格證書，交通部職前訓練核發及格執業證，旅行社需用這些法規所規範之要求后始可雇用派遣。

因領隊取得執業證後，因涉及發展觀光條例及領隊管理規則限制，不能獨自執行業務，則需由旅行社雇用，唯該法規拘束力不夠，旅行社無法保證履約雇用，領隊到旅行社應徵常遭遇到不同冷落，投入心血與時間取得執業證如同石沉大海，不僅領隊對旅遊業感到失望，更讓政府推動觀光產業，提出領隊專業技能，辦理考選執業證之本意大打折。

4.1.3. 領隊雇用流程

選
訓
用

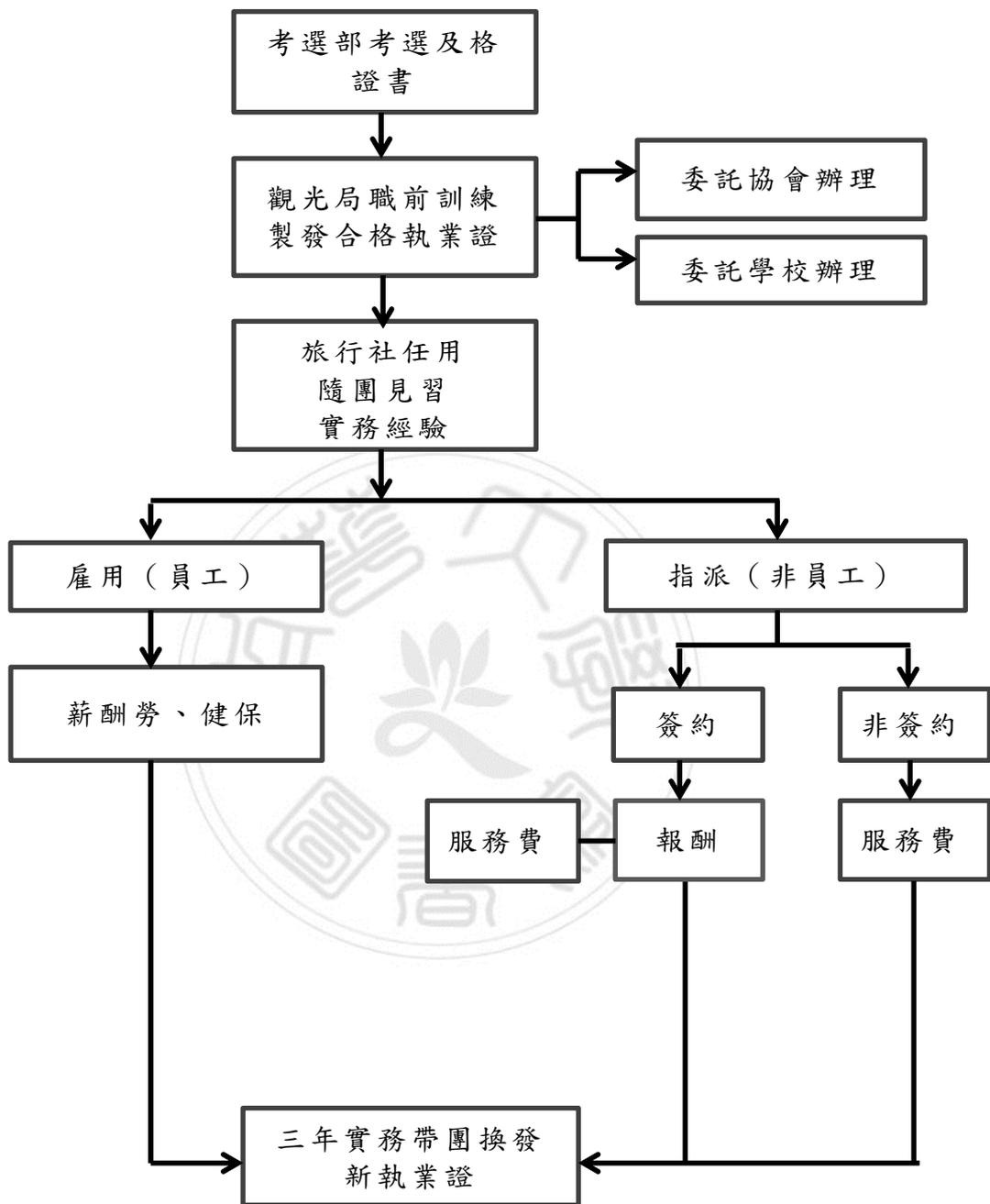


圖 4.3 領隊雇用流程圖

資料來源：本研究整理

如圖 4.3 得知，旅行社派遣領隊目前係分「僱用」與「指派」，經本研究探究后發現此兩種差別待遇，乃在於領隊人員管理規則第 3 條領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。如需領隊受僱於旅行社，為員工享有薪酬待遇。倘若不同僱佣關係，其結果是同工不同酬，工作不穩定，生活亦無保障。因所涉及法規是行政規則主管機關有權處理，確知而不處理。

領隊人員現行法規位階較低，如執行上領隊人員管理規則，若有與其他法規有競合時，仍需遵照其他法規之規定而配合，但探究其規則乃屬行政命令，並無與其他法規產生競合現象，修訂領隊人員受僱用行政命令並不困難，交通部觀光局雖為主管機關卻放棄實質之權責。故本研究希冀將領隊相關法規提昇增訂法律位階，以行法律權利義務為原則。

4.1.4 法規意義

中央標準法第 3 條各機關發布之命令，得依其性質，稱規程、規則、細則、辦法、綱要、標準或準則。第 11 條法律不得牴觸憲法，命令不得牴觸憲法或法律，下級機關訂定之命令不得牴觸上級機關之命令。

4.1.5. 特別法與普通法意義

按法律依其所適用之人、事、時、地範圍之不同，可區分為「特別法」與「普通法」。所謂「普通法」，是指得以適用於一般之人、事、時、地之法律，而特別法，則指專門適用於特定人、事、時、地之法律。

4.1.5 特別法與普通法之種類

1. 就適用之人而言，例如民法適用於一般人為普通法，百姓要開公司先用公司法，此時公司法就是民法的特別法。
2. 就適用之事項言，例如民法物權篇得適用於所有之不動產財產關係，而「公寓大廈管理條例」僅得適用於公寓大廈，故在此民法之規定為普通法，公寓大廈管理條例即為特別法。
3. 就適用之時期言，例如舊「動員戡亂時期槍砲彈藥刀械管制條例」(現已修正為「槍砲彈藥刀械管制條例」)僅適用於動員戡亂時期，即屬時之特別法，刑法得適用於任何時期，故為普通法。
4. 就適用之地域言，例如「離島建設條例」僅適用於離島地區，即屬地之特別法。

4.1.6 特別法優於普通法

區別特別法與普通法之實益，即在於當二者之規定相互間有所抵觸時，有「特別法優於普通法」原則之適用。此參諸中央法規標準法第 16 條之規定：「法規對其他法規所規定之同一事項而為特別之規定者，應優先適用之。其他法規修正後，仍應優先適用。」係指在同一事件，如普通法和特別法均有規定時，應優先適用特別法。若特別法無所規定時，始能適用普通法，例如，審判貪污官吏應先適用貪污治罪條例，而以刑法為補充。不過，普通法與特別法亦為相對的分類，某種法律對一種法律為特別法，對另一種法律又可為普通法。

4.1.7 小結

就上開法規定義敘明，了解我國憲法、中央法規標準法、發展觀光條例、領隊人員管理規則、旅行業管理規則，其法規階層其結構為：憲法、法律、條例、規則，如圖 4.4

憲法為基本法規範；法律與憲法牴觸者，無效；命令與法律（甚者憲法）牴觸者，無效；自治條例與憲法、法律、基於法律授權之法規，無效；自治規則與憲法、法律、中央法令牴觸者，無效。

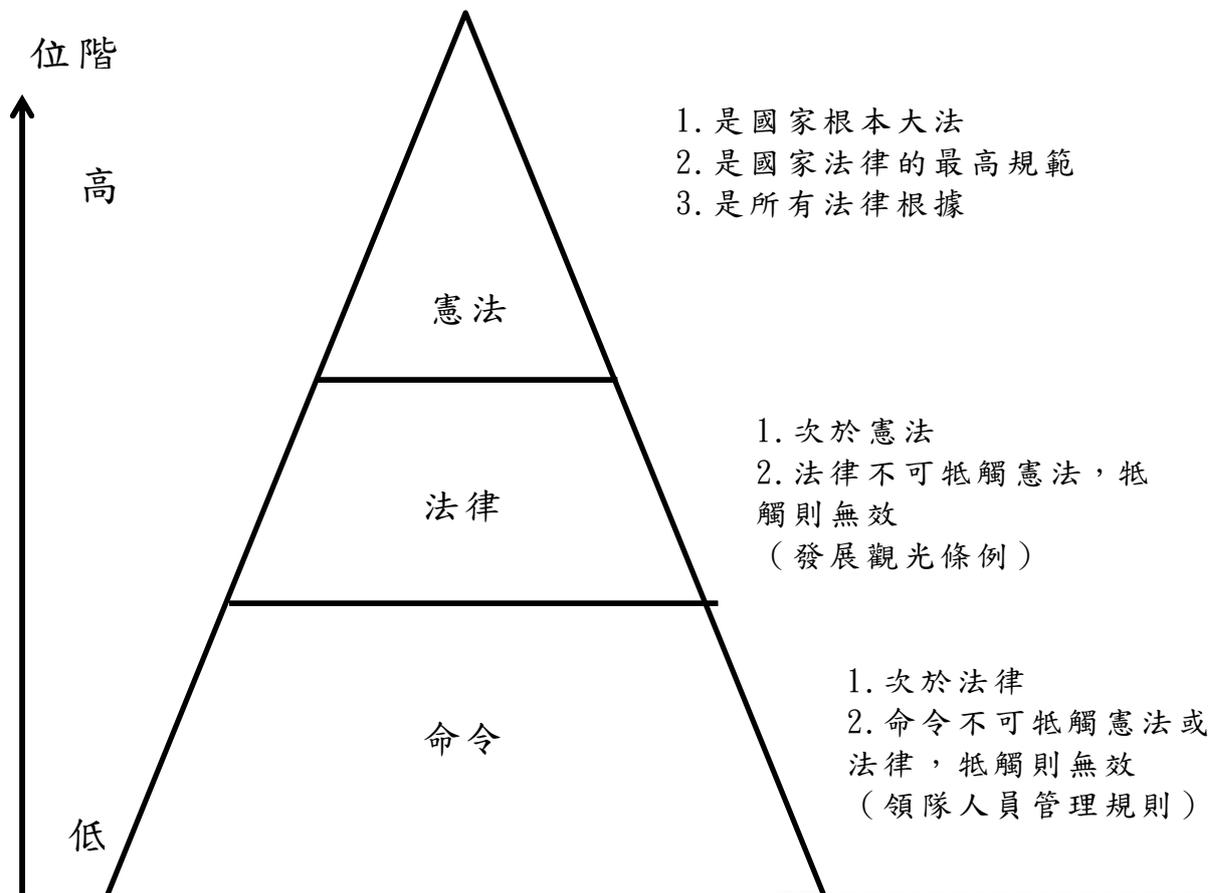


圖 4.4 我國法規結構與領隊人員管理規則階層結構圖

資料來源：本研究整理

至此，如領隊人員未來若能設置特別法以提升其法律位階，

於受旅遊業雇用時，則需領有觀光局製發領隊人員執業證即可且換發新證不受雇用之影響，同時能夠就整體考量總量管制使用，做好「領隊人員選、訓、用」之規劃所需。如以特別法訂定之，有助於整體旅遊業發展功能；另就立法效率而言，以特別法或專法之方式，可提高立法效率，未來如需修法也較易進行，也避免擔憂「牽一髮而動全身」之情形。

4.2. 產、官、學者訪談

本研究希冀針對旅行社總經理、線上資深領隊、大學旅遊相關科系助理教授以上學者、旅遊業務相關官方高階主管或立法機關交通委員會委員進行訪談，以助瞭解解決現階段領隊遭遇之議題與法規不合理現象。

4.2.1 訪談對象與時間地點

本研究訪談對象共計 8 人，分別為旅遊業者 2 人、領隊 2 人、學者 2 人、官方代表 2 人，此 8 人皆為產、官、學者及線上領隊，年資均 3 年以上，具有代表性。訪談地點旅遊業者於該公司辦公室；領隊於住居地區麥當勞及 85°C；官方於市政辦公室及立委服務處；學者於服務學校研究室，訪談時間每人以 1 - 2 小時進行。本研究希冀以不同角度更能剖析領隊人員僱用制度急欲解決之處與是否認同領隊人員管理規則，需有提昇其法律位階的必要性或增訂相關權利與義務法案以補強，有效回歸法律途徑執行之。

4.2.2. 資料整理

為尊重受訪者，對個人資料保密，本研究在訪談資料整理與分析均以英文字母及阿拉伯數字編碼代表受訪者，以產、官、學界做區分：旅行社總經理 2 位區分「A1、A2」，領隊 2 位區分「B1、B2」，官方 2 位區分「C1、C2」，學術界 2 位區分「D1、D2」為代表。本研究在分析過程中，以所蒐集整體資料意見做綜合性分析，其中從受訪者陳述內容做為印證，引用陳述訪談紀錄，接受查閱。訪談對象基本資料，如表 4.4。

表 4.4 深度訪談基本資料表

類別	編碼	性別	年資	職稱	地點	時間	
旅遊業	業者	A1	男	17	總經理	辦公室	104.3.5
		A2	男	18	總經理	辦公室	104.3.6
	領隊	B1	男	7	領隊	麥當勞	104.3.8
		B2	男	3	領隊	85°C	104.3.2
官方	C1	男	3	官員	處長室	104.3.9	
	C2	男	8	官員	立委服務處	104.3.13	
學界	D1	男	10	助理教授	研究室	104.3.11	
	D2	男	3	助理教授	研究室	104.3.16	

資料來源：本研究整理

4.2.3. 訪談大綱

本研究採用質性研究深度訪談法，根據研究主題之研究目的蒐集，整理相關文獻資料及相關法規，形成主要訪談大綱，以一對一之深度訪談方式進行資料蒐集。根據學者 Kahn and

Cannell (1957)，對於深度訪談的定義：「為一種有目的性的交談對話，焦點在資訊提供者對自己、生活、經驗的感受，而於自己話語表達出來。」本研究主要就領隊人員管理規則領隊雇用制度與領隊執業權與領隊申請換證流程與條件、小費全包制等問題是否需要檢討或法規需要提昇法律位階。依據上述來源制定專家深訪談大綱如下：

1. 請問目前領隊人員管理規則，領隊受旅行業之僱用制度，是否有提昇至法律位階，增訂權利與義務？
2. 請問目前領隊人員管理規則，領隊受僱用或指派制度，是否變更為領隊有獨自承攬權或雇用之法律區隔以增訂提昇至法律位階？
3. 請問現況下領隊人員管理規則對領隊指派有何影響？
連續3年未帶團不能換證應重行訓練才能換證之影響？
4. 請問現況下勞基法對領隊受僱用或指派有何影響？
5. 請問現況下旅遊業小費制度是否回歸法制化變更為小費全包制？

4.2.4 訪談內容紀錄摘要

Q1：1. 請問目前領隊人員管理規則，對領隊受旅行業之僱用制度，是否有提昇至法律位階，增訂權利與義務？

A1：目前就我們業者立場，我認為是不需要再修訂提昇法律位階。旅遊服務業對象是人，公司經營除考慮人事成本外，面對的有所謂淡旺季節或疫情發生，就會影響到公司營運收支平衡，對旅行社來說是重要的負擔。目前公司指派領隊，是

依實際業務需要才派遣，領隊領取報酬是符合法規原則。

A2：我的認知現行的法規已經有定位領隊需受旅行社僱用或指派，是不需要再提高其法律位階。

B1：我的觀念應回歸法制面，將適用領隊規則提升到法律位階，以增訂權利與義務，比較合理。

B2：隊領隊毫無工作保障，接團與否，完全取決於旅行社的派遣與否，雙方僅訂短時間的僱用關係，相對於在「權利」與「義務」方面，如能訂頒領隊法，對於雙方而言，都足有保障的。

C1：領隊人員之權利義務均可透過「旅行業管理規則第 23 條之 1」之增訂，以契約方式獲取權利與義務。

C2：領隊規則，既對外發生法律效果，其所規定之領隊僱用制度自然已屬法律位階，而據同法第 23 條並不得有下列行為之條目，可視為規範領隊之「義務」，惟目前相關法令並無就領隊「權利」部分賦予領隊，且「義務」亦未明確標準化，尚有改善空間。

D1：我的看法，不需要提昇法的位階來訂領隊法。領隊權利與義務方面，可以從旅行業管理規則或領隊管理規則來增修。

D2：有關領隊僱用制度中增訂權利與義務，我的見解，該規則是屬行政命令，主管機有權主導修訂，要提昇法規位階，還不需要吧。

Q2：請問目前領隊人員管理規則，領隊受僱用或指派制度，是否變更為領隊有獨自執業權或僱用之法律區隔以增訂提昇至法律位階？

- A1：我們業者一貫的立場，旅行業為特許行業，領隊雖然有合格執業證，還是要依發展觀光條例，非旅行業者，不能自行執業。修訂法的位階作區隔，是不需要也不必要，這樣才能維護旅遊市場機制。
- A2：領隊獨自承攬權，是不可能的事情，後果將導致旅遊市場結構混亂。
- B1：不需要，因為首先反對的應該是旅行社，其實依民法有定義：承攬是要成立公司才可以，建議：主管機關修訂旅行業管理規則，增訂領隊權利與義務。
- B2：領隊列為國家「專門職業及技術人員」考試，資格比照「普考」，既然是專技人員，依各行各業中，均可受雇於人或自行開業。應修訂旅行業規則第 23 條之 1 或領隊規則第 3 條。
- C1：領隊是受僱於旅行業或政府機關、團體之臨時招請，執行引導出國觀光旅客團體業務而收取報酬之服務人員，本身無執業權。故，不建議領隊人員擁有執業權。
- C2：雇用權之部分，亦是同樣道理，惟在此點可有另外開放空間，因目前對人員依規定需掛靠於旅行社，但並非每家旅行社都足夠之案件數量維持領隊人員生計，故適度開放被雇用權並另訂法律規範為可考慮之方向！
- D1：提昇至法律位階，是不可行。本身領隊就沒有執業權，可以在本規則修訂敘明權利與義務，這樣可行性較高。
- D2：沒有必要提昇，我看可以從旅行業規則第 23 條之 1，這一條旅行社指派或雇用領隊書面簽約，領取報酬，這個規定對領

隊較有影響，可以考慮增修權利與義務。

Q3：請問現況下領隊人員管理規則對領隊指派有何影響？連續 3 年未帶團不能換證應重行訓練才能換證之影響？

A1：是不能與員工同享有勞健保等福利，但，公司派遣領隊還是依規定，書面簽約給予酬勞。有帶團就能換證，當然沒帶團應重行訓練，可以接受新規定與知識。

A2：我們公司派遣領隊還是依規定書面簽約，給予報酬。但領隊派遣方面，依公司團量狀況而定。沒帶過團本來就要重行訓練，這是合理的。

B1：每年新科領隊人員，職前訓練合格，取得執業證書後，因，無帶團經驗，基本上旅行社是不僱用或指派執行領隊業務。既然如此，限定三年期限沒帶團不能換證，不合理。

B2：在領隊人員管理規則第 18 條「領隊執業照有效時間三年，期滿申請換發」違反該條例第 32 條立法精神。不合理，修訂「發展觀光條例第 66 條」。

C1：現行法規之制定下，對於領隊指派有實際影響力者應為受雇之旅行業者。領隊人員連續三年未執行各該業務者，應重行訓練結業，係維護領隊人員之專業素養及對於最新法規規定之熟悉度，對提昇服務品質屬正面助益。

C2：現行管理規則之指派由雇用旅行社辦理，太過受旅行社制約，對領隊人員權益保障不足。

至於連續三年未帶團不能換正必須重新訓練，當然讓領隊人員權益有所受損，但尚屬合理。一段時間沒有帶團的確會讓隊領專業度有所折損，所以這部分尚無修正之必要。

D1：規定領隊不能獨自執業，沒經驗旅行社不敢用，連續三年未帶團不能換證，要重行訓練，用意很好，能隨時接收新知識。那自行組團靠行帶一團就可換證嗎？這樣規定沒道理。

D2：我的看法三年沒帶團不能換證，太嚴重了，旅行社對新科領隊不敢用，那重行訓練換證，旅行社就敢用領隊，這規定有必要修訂。

Q4：請問現況下勞基法對領隊受雇用或指派有何影響？

A1：我們旅行社雇用領隊為員工是有兼業務的，領取薪資，享有勞健保受勞基法保障。

A2：本公司的領隊是有兼業務，在團量大人力不足才有臨時調派領隊支援，是公司員工適用勞基法。

B1：目前旅行業多採指派領隊人員，執行領隊業務，藉以規避勞基法，以降低營運人事成本。

B2：旅行社指派領隊，團量無法固定，收入不穩定，勞保局將領隊人員歸類為第一類投保，甚不合理。

C1：領隊基本上採約聘制，屬於自由工作者，本就不適用勞基法。是否將領隊人員納入勞基法適用範圍，應俟執業工會或專家學者之意見決定修法與否。

C2：勞基法之雇用及指派亦有許多部分與領隊管理規則並不完全相符，對於領隊人員之權亦未能完全保障，是尚待改進之處。

D1：領隊工作有其特殊性，是 24 小時服務，很難適用勞基法。是否可以在旅行業管理規則第 23 條 1 修訂權利與義務。

D2：我認為現行法律上未有任何關於指派（派遣）之特別規定，

以目前規則來說，建議在旅行業管理規則第 23 條之 1 增訂權利與義務。

Q5：請問現況下旅遊業小費制度是否回歸法制化變更為小費全包制？

A1：過去領隊隨團服務小費都是遊客直接給予。如果改小費全包制，我不反對。

A2：本公司旅客團費，服務小費部分由客人自行決定是否團費中。要法制化，業界都有共識，比較好。

B1：目前旅行業管理規則，因法規位階低，拘束力不夠，違規行為罰鍰又太低。故建議：修訂小費全包制，則將可避免許多旅遊所引起之不必要糾紛。

B2：多數旅行社並未依旅行業規則，領隊帶團書面簽約領取報酬。建議，總團費包小費，避免旅遊過程結束，引起不必要糾紛，或採按件計酬或按日計酬，給予領隊合理出差費用。

C1：是否由法律層面強制律定為全包制，或是交由旅行社進行差異化之區隔，職業工會、專家學者以及主管機關之商議而定。

C2：其實小費全包制就像上餐廳加收 10% 的服務費一樣，收費有一定的標準化及透明化，可降低顧客爭議，固定的小費給相關人員，亦可讓服務水平到達一定水準，故不失為一個好的方向。

D1：根據學者研究指出，旅行社實施差異化的小費給予制度(小費全包制)並不一定會造成其遊客付出較高的總旅遊團費。故我的建議：小費回歸法制化，變更小費全包制。

D2：民法有談到，旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。而旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。建議：小費應回歸法制化，包含團費中，才合理。

4.2.5 小結

經由上述訪談摘要，本研究將對其內容分析成要點以作為制定特別法之討論項目之一，將於下一章探討其提昇特別法之應審訂性與修訂命令之可審訂性。

4.3 領隊雇用制度現階段所遭遇之議題與對策

本研究整理相關文獻及相法規定義分析後，針對領隊人員現階段僱用制度之困境，彙整相關僱用法規之議題於此研討，並擬定因應對策，供參考。

4.3.1. 涉及觀光局主管機關

議題 1：旅遊業指派領隊人員引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約並給付報酬。現況旅遊業普遍性仍以服務小費替代之，應以何種機制為導向，才能保障領隊權益。

對策 1：主管機關觀光局應先對旅遊業者，進行了解，旅行社推展觀光產業，窒礙難行是因法規不明確或罰則太輕，促成旅遊業普遍性，違反該規定，若因領隊雇用或指派方式，未能有效規範業者遵循，應修訂提昇法律位階或增

訂領隊權利與義務。

議題 2：領隊明定經考試主管機關考試及訓練合格，受旅行業僱用，始得執行業務。法已敘明領隊受僱用，惟權利與義務未敘明，產生僱用方式不同，無法保障領隊工作權益。

對策 1：建議觀光局修訂法規，並召集旅遊公會、學者、旅遊業者、從業人員（領隊）、特定法學專家，進行研討修訂，因地制宜回歸法制面，不僅能保障業者及從業人員權益。

議題 3：依條例規定領隊考選會同考選機關定之，取得執業證，需受旅行業僱用。依大法官解釋記帳士係專門職業人員，其執業資格應經考試院依法考選之。同屬專技考選銓定，唯獨領隊不能自行執業，是否必要性增訂特別法，提昇法律位階或增訂權利與義務。

對策 1：條例將領隊定位，指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。與旅行業規定受旅行業僱用，始得執行業務。從該條例不難發現，不能自行執業。主管機關應修訂旅行業規則，增訂權利與義務。

議題 4：目前旅遊業，指派領隊帶團出國，從旅客中收取小費替代服務報酬，已違反規定，處罰新台幣 1 萬元，情節重大者處罰 3 萬元過低，導致業者違規頻繁。

對策 1：建議主管機關，應全面檢討法規適宜性及存在必要性，倘若因時空大環境改變，法規立案已不符人民期待，應擴大解釋從寬認定增修條文，以維護領隊人員權益。

議題 5：依條例規定，領隊需有實質從事該業務，才能換證。領隊管理規則，執業證有效期間三年，期滿申請換發，前者法律限制人民選擇自由，後者命令期滿換證，本規則訂定是否合理。

對策 1：建議主管機關(觀光局)決策，該限制條款已違背政府誠信原則，行之多年，有其必要性修訂，才能符合社會多數人的期待，讓需要換證領隊人員辦理。

議題 6：近年來政府為推動觀光產業，提昇專業人員領團技能，辦理專業普技考試，廣納社會菁英參與競技考選，目的是在選才。領隊取得執業證資格，旅行社卻不敢任用，浪費社會資源，也對社會觀感不佳。

對策 1：建議主管機關，對考、訓、用設總量管制，報考資格應從嚴認定，既然是專業普技考試，應該回歸法制面，對不同類科人員報考要設限，不致造成旅行社不敢任用窘境。

議題 7：條例領隊連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練換發執業證，使得執行業務。重行訓練節次減半，課程規劃、師資、實習等應與職前訓練課程作區隔。

對策 1：領隊換發執業證，應重行訓練，課程安排應與旅行社僱用領隊實質有關課程為止，師資排定為專業教師，實習課程由資深領隊，才有幫助。避免受完訓旅行社不用。

議題 8：領隊與導遊任務應有明顯區隔，但工作常被合而為一，例如在歐洲、美加、紐澳等旅遊行程常見領隊兼導遊，日本團則常見導遊兼領隊等不合理現象。

對策 1：國家考試領隊與導遊政策已分流，證照分立、任務分立、職訓分立，應回歸制度面，落實考核鑑別機制，才能選用人才，領隊才能找到合適的工作機會。

4.3.2. 涉及領隊權利

議題 1：條例領隊人員受旅行業雇用，始能執業。該規定限制領隊不能自行執業，受旅行業雇用方式未敘明，相關權利與義務不明確，造成領隊工無保障，不能享有勞健保等福利措施。

對策 1：建議勞工派遣制度尚未完成立法前，應回歸法規制度，修訂旅遊管理規則增訂領隊權利與義務，以維護領隊基本權益。

議題 2：領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始能執行領隊業務。本規則說明未強制性限制旅行業以何種方式派遣領隊，對旅行業來說是沒有拘束力的。

對策 1：建議修訂領隊人員管理規則，因為法的位階較低，修訂容易，易解決現行困境，若提昇法的位階增訂特別法或將領隊權利與義務敘明規範最好。

議題 3：領隊處罰標準合理性，已考取並訓練合格結業尚未領取執業證者，而帶團處新臺幣二萬元，並禁止執行業務，及未換證帶團處法三千元等法則，相對旅行社僱用領隊不簽約，處罰新台幣一萬元，訂定法規是否符合公平、公正原則。

對策 1：建議主管機關觀光局，修訂合宜處罰標準，才是權宜之計。

議題 4：領隊三年內未實質領團，不能換證，是否合理。旅行社不僱用或指派，須重行訓練換證，影響領隊權益。

對策 1：建議該條例修訂，領隊三年內未實質領團，需要執業換證者，以第 2 次換證為界定，對重行訓練應修訂為進階訓練，而不是職前訓練，才能符合法規原則。

議題 5：領隊考訓應設總量管制，避免人力資源浪費，造成想考的考不上，考得上的旅行社卻不敢用，領隊考訓應結合學校教育，才能提昇領隊專業技能。

對策 1：為提昇在學旅遊相關科系踴躍報考，建議應比照社服員考試限制條件，避免導致旅遊市場供需不平衡現象，才能保障學生權益。

議題 6：旅行管理規則，領隊人員執行接待，應簽訂書面契約，契約內容不得違反契約不得記載事項，而領隊執行接待，領取報酬，本規則未規範權利與義務，對業者拘束力無法產生效力。

對策 1：旅行規則，只限制業者，領隊領取報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。並未敘明報酬，是日薪、時薪、薪資、或小費等。

4.3.3. 涉及旅遊業經營管理

議題 1：領隊領取報酬，不得以客人小費替代服務費。對違規業

者，處罰過低，導致旅行業違規頻繁。

對策 1：領隊既然是受雇用旅行社或指派，依條文團費應屬全包式，小費內含其中，領隊應按規定簽訂書面約契約領取報酬。對於給予小費是客人自主性，不能以小費銓釋替代服務報酬。

議題 2：近年來遊客自主性提高，所選擇旅遊行程，希望團費能全包式，使旅遊免除決定小費給予金額時的決策困擾與其他可能的小費糾紛。

對策 1：民法敘明小費是全包制，其經營策略應專注在觀光旅遊產業中，將如何的運用小費給予制度化，並結合領隊服務品質的提升，以創造具有差異性的服務價值，才是其經營利基所在。

議題 3：目前旅遊業區分綜合旅行社、甲種旅行社、乙種旅行社，部分業者違規競爭削價結果，產生市場領隊供需不平衡現象，法規已敘明經營範圍，顯現法規拘束力不足。

對策 1：建議鼓勵旅遊業回歸法律制度，並辦理獎勵制度，提昇對領隊雇用比率，並修訂法規使權利與義務。

議題 4：旅行業管理規則，成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務，惟規則未敘明成團人數與領隊比率員額，法規不明確影響領隊工作權。

對策 1：建議主管機關修訂不適宜法規，使制度合理化，在公平、公正的原則下，以解決爭議已久領隊執業困境。

第五章 領隊人管理規則制定特別法之議題解析

綜觀以上章節所述，發展觀光條例歷經二十餘年仍窒礙難行且無法達到政府當初制定此政策之期望，本研究歸咎於旅遊業管理規則現行法規及領隊人員管理規則整體架構仍未完善；因旅遊業與領隊及領團服務為一體之旅遊業，涉及到旅遊業規則及領隊規則法令規範，且法律與規則訂定各異，因領隊人員管理規則與旅遊業管理規則法令位階較低，產生與法規差異性之問題。

故本研究以提升領隊法律位階特別法之應審訂與修訂命令之可審訂為指標，以作為領隊是否能制訂特別法作為探討。

5.1 領隊人員管理規則差異比較分析

於此章節中，本研究探究將領隊人員管理規則所制訂之內容分析，分類領隊考選、訓練、任用、執業、管理等問題，並對這些項目之主管機關，是否基於某些因素下制訂出特別法，致使執行上不受命令所限制。本研究藉此分析出特別法需要何種原則下始可制訂。

5.1.1. 法規競合

1. 考選

除原主管機關交通部觀光局所訂定發展觀光條例、領隊人員管理規則外，其他機關考選部修訂專門職業及技術人員考試法。

表 5.1 領隊考選法規差異性比較分析

法規	主管機關	屬性	差異性比較
專門職業及技術人員考試法	考選部	法律	不受主管機關管制
發展觀光條例	交通部觀光局	法律	無
領隊與旅遊業管理規則	交通部觀光局	命令	主管機關管制

資料來源：本研究整理

領隊人員必須經專門職業及技術人員考選，執業資格考試分屬不同單位實施，其性質考試及格證書，與本研究內容有差異性。

2. 訓練

(1) 職前訓練

主管機關交通部觀光局發展觀光條例、領隊人員管理規則。

表 5.2 職前訓練法規差異性比較分析

法規	主管機關	屬性	差異性比較
發展觀光條例	交通部觀光局	法律	無
領隊人員管理規則	交通部觀光局	命令	主管機關委託訓練

資料來源：本研究整理

發展觀光條例訂定領隊必須訓練合格取得執業證，但其訓練方式與本研究內容有差異性。

(2) 在職訓練

主管機關觀光局主管發展觀光條例、領隊人員管理規則。

表 5.3 在職訓練法規差異性比較分析

法規	主管機關	屬性	差異性比較
發展觀光條例	交通部觀光局	法律	無
領隊人員管理規則	交通部觀光局	命令	須重行重行訓練

資料來源：本研究整理

發展觀光條例所定連續三年未執行領隊業務需重行訓練，與本研究該內容有差異性。

3. 任用

主管機關交通部觀光局所訂定之發展觀光條例、旅行業管規則、領隊人員管理規則，其他機關為內政部民法、勞動部勞動基準法。

表 5.4 任用法規差異性比較分析

法規	主管機關	屬性	差異性比較
發展觀光條例	交通部觀光局	法律	領隊受旅行業雇用
民法	內政部	法律	定義：人民雇用與承攬
勞動基準法	勞動部	法律	定義勞工：受雇主雇用
旅行業管理規則	交通部觀光局	命令	旅行業指派或僱用領隊，應簽訂書面契約
領隊人員管理規則	交通部觀光局	命令	受旅行業之僱用或指派

資料來源：本研究整理

領隊經考選取得，專門職業及技術人員執業資格，依憲法人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。本應以專章設定，有

獨立執業業務之權益，並納入發展觀光條例為範疇，以增訂為特別法，來杜絕晉用企業不同雇用關係。與本研究內容差異性。

4. 執業

主管機關交通部觀光局所訂定之發展觀光條例、旅行業管理規則、領隊人員管理規則。

表 5.5 執業法規差異性比較分析

法規	主管機關	性質	差異性比較
發展觀光條例	交通部觀光局	法律	引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。
旅行業管理規則	交通部觀光局	命令	旅行業指派或僱用領隊執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約並給付報酬。報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之
領隊人員管理規則	交通部觀光局	命令	未訂受雇用或指派權利與義務

資料來源：本研究整理

本條例定義領隊引導出國而收取報酬之服務人員。而旅行業管理規則，定義領隊受旅行業指派或雇用執行接待，應簽訂書面契約並給付報酬，與本研究內容有差異性。

5. 管理

主管機關交通部觀光局所訂定之發展觀光條例、旅行業管理規

則、領隊人員管理規則。

表 5.6 管理法規差異性比較分析

法規	主管機關	屬性	差異性比較
發展觀光條例	交通部觀光局	法律	連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業
領隊人員管理規則	交通部觀光局	命令	第 14 條連續三年未執行領隊業務者，應依規定重行參加訓練結業。 第 18 條執業證有效三年，期滿申請換證

資料來源：本研究整理

本條例領隊連續三年未執行各該業務，其換發執業證應重行參加訓練，與本研究內容有差異性。

5.1.2 小結

綜觀上述考選、訓練、任用、執業、管理相關法規之差異性，本研究探究得知，法規意旨解析領隊需受制約於旅行社，沒有執業權，不受民法 482 條雇用定義及 490 條承攬定義與勞動基準法第 2 條勞工定義所規範，因之，試將適用差異性比較之法規內容將之分為專門職業及技術人員考試法、發展觀光條例、勞動基本法、民法、旅行業管理規則等五項層面，於後面章節中本研究將依此歸納出領隊人員管理規則特別法之應審訂及修訂命令之可審訂兩種指標。如圖 5.1

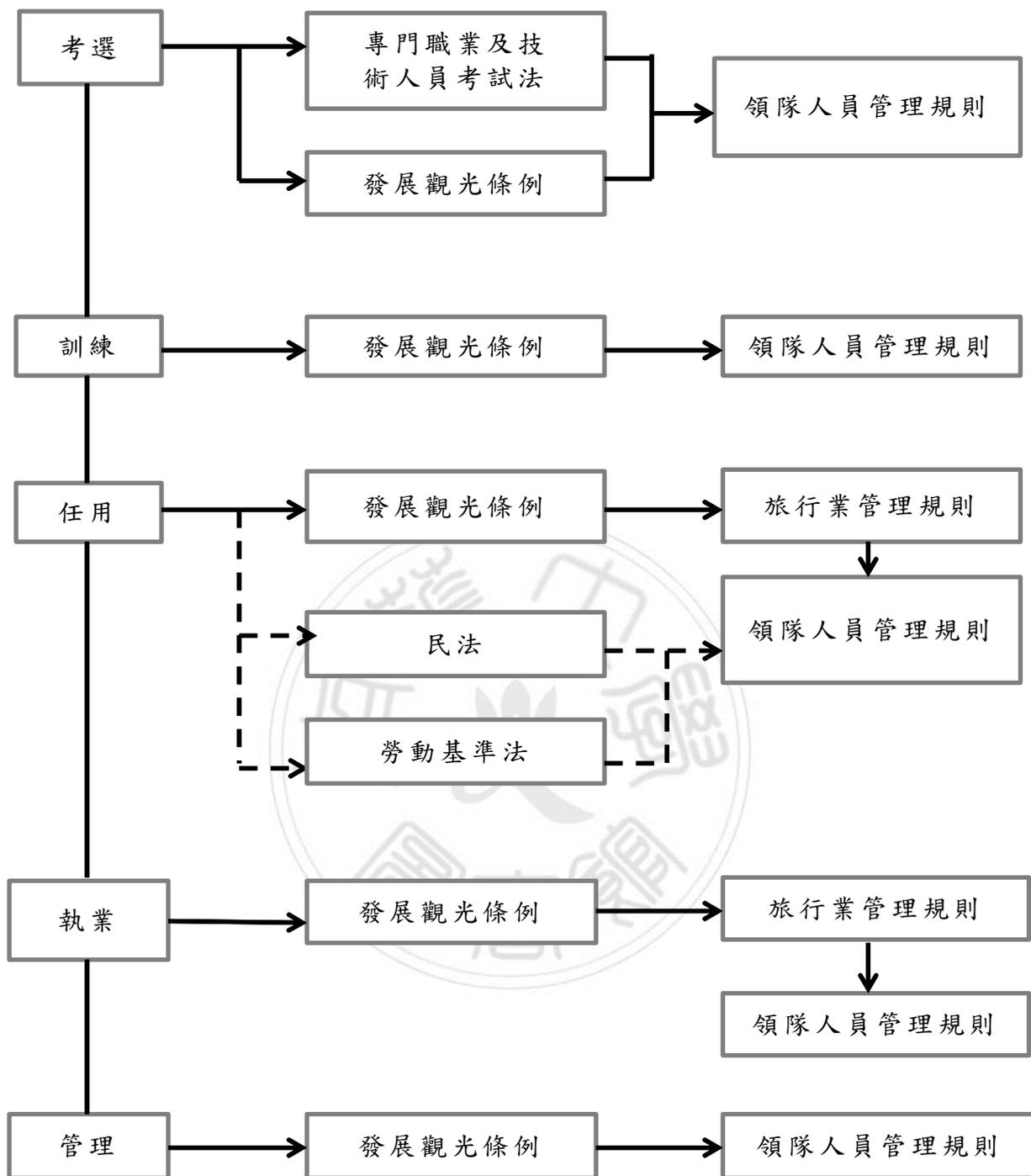


圖 5.1 主管機關法規差異比較設置特別法分析圖

資料來源：本研究整理

註：···虛線表示領隊沒有執業權，不適用勞基法及民法承攬權，必須受旅行社僱用或指派。

5.2 觀光主管機關政策上較為可能修訂及制定特別法分析

除探究其他單位制訂特別法之依據，本研究將探究交通部觀光局推廣觀光產業時所頒佈之相關政策，其內容是否有意圖將其觀光產業相關法規提昇其法律位階之可能性，故如表 5.7 所示，先將其觀光產業相關政策之歷程闡述，再進行分析。

表 5.7 觀光產業相關旅遊政策之歷程

年代	相關旅遊政策
2001	頒布「發展觀光條例」-確定觀光產業政策之目標與規劃原則。 頒布「旅行業管理規則」輔導其經營與管理，並訂定監督與獎勵原則。
2003	1. 頒布「領隊人員管理規則」規範受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。管制其執業，連續三年未執行領隊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行領隊業務。並訂定違規法則。 2. 優良觀光產業及其從業人員表揚辦法
2004	頒布「發展觀光條例裁罰標準」規範領隊與旅遊業違反規定裁罰標準。

資料來源：本研究整理

如表 5.7 所述，本研究分析交通部觀光局頒佈此類觀光政策，不外乎歸納以下三點：

1. 提昇旅遊服務品質，強化觀光產業競爭力：

提昇領隊人員素質，增進旅遊業服務品質，調整觀光產業結構，創造旅遊高附加值，降低旅遊糾紛，以強化市場競爭力。

2. 健全領隊證照制度，提昇專業技能：

整體規劃做好領隊職前教育，加強觀光人才質與量管制，強化觀光人力資源，全面提升服務品質。

3. 強化旅行業經營管理體質：

確保旅遊業資源永續發展，調整旅遊業與市場經營策略，以維護旅遊生態環境，提升觀光旅遊產品品質。

雖然觀光主管機關推動觀光產業，以循序漸進之方式，輔導旅遊業發展，第一階段先提昇領隊人員專業技能；第二階段強化旅遊業經營管理，並注重旅遊服務品質提昇，最後為因應觀光產業國際化及全球化永續發展之要求，著重旅遊結構之調整與領隊服務品質之加強，但未去思考旅遊業經營管理對領隊派遣制度關係，而修訂所頒布規則卻與法律定義之不符，領隊需受旅遊業僱用或指派之政策，其相關命令適法性是否符合現階段觀光發展願景，及是否考量現實面所帶來之阻礙，與對服務於第一線領隊，影響層面結果。故本研究分析至此，認為觀光主管機關至今所頒布之命令，其方向傾向旅遊業經營卻對領隊不同雇用關係無實質拘束力之效用，故法規同屬命令位階，修訂不困難，或提升旅遊業法可行性。

5.3. 領隊人員管理規則制訂特別法之應審訂與可審訂分析

根據上述探討后，本研究將依據領隊管理規則之內容作為制訂特別法之應審訂性與修訂命令之可審訂性，於探究特別法前，先需瞭解是否有增設之應審訂性與可審訂性。首先針對其應審訂性與可審訂性，訂定其前提及原則，本研究於第五章第二節所歸納出六個層級—領隊受僱用或指派、領隊執業權、小費（服務費）、領隊換證、權利與義務、福利措施，以歸納作為應審訂性與可審訂性之原則。

1. 領隊受僱用或指派

自領隊規則於 2012 年修訂後，就沒有專業領隊或特約領隊僱佣關係，領隊需受旅行社僱用或指派，才能擔任帶團，就目前旅遊業普遍做法，採臨時指派方式派遣，因此，勞僱關係是不存在的，工作是沒有保障。

2. 領隊執業

領隊通過國家考試，受過職前教育，旅遊業對應徵者藉故沒經驗，需要跟團學習。引用大陸學者許建宇（2001），所謂的勞務關係，其內容往往可以包括承攬、委托、消費服務與僱佣等四類不同性質的關係。研究發現民法對承攬定義有勞僱關係，其特性（1）具有獨立經營之自主權，自負虧盈責任，如以總價計算報酬者。（2）未具指揮監督者，屬於承攬行為。旅遊業不因為特許行業，犧牲領隊執業權，是否符合法律僱用定義，若能比照醫師法，訂有執業權，領隊可以選擇受旅行社僱用或自己執業，就能平衡目前窘境。

3. 小費（服務費）

- (1) 民法稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。其中，小費已包含團費為全包制，目前法律對旅遊業欠缺拘束力，領隊帶團所領取，是服務遊客小費，往往引發遊客自主性，於遊程結束收取服務費產生爭議。
- (2) 旅遊業規則旅行業與導遊人員、領隊人員，約定執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約並給付報酬。前項報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。雙方之權利義務除報酬之約定外，為保障領隊人員權益，於應增訂其契約內容，不得違反之契約不得記載事項。

4. 領隊換證

- (1) 既有條例 32 條規範領隊人員取得結業證書，連續三年未執行該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。屬限制人民權益，已不符合現有法規精神，領隊管理規則第 18 條領隊證有效期 3 年，期滿申請換證兩者之差異性，應審訂必要性。
- (2) 增修界定換證是否以第 2 次換證應重行訓練，來解決法規之差異性問題，徹底解決領隊換證爭議。

5. 權利與義務

目前以指派方式派遣領隊，與旅行社勞僱關係是不存在，因沒有雇主領隊是不適用勞基法。是否在旅行業管理規則第 23 條之 1 增修有權利與義務關係，或可以比照增訂特別法，維

護渠等人員權益。

6. 福利措施

領隊目前不是旅遊業專屬員工，相關勞健保、薪資等問題，不受勞基法所保障，應有設立特別法來規範敘明。

本研究將此六項要點依重要性及功能，將此作為制訂特別法之應審訂與修訂行政命令之可審訂劃設為原則。

表 5.8 制訂置特別法之應審訂與可審訂之劃設原則

應審訂	領隊執業權、領隊換證
可審訂	小費、領隊受僱用或指派、權利與義務、福利措施

資料來源：本研究整理

5.3.1. 觀光法規議題研擬審訂

本研究探究出上述之特別法之應審訂和修訂命令之可審訂原則，故其歸納現有旅遊業之議題研擬領隊人員法規之應審訂與可審訂表。如表 5.9

表 5.9 旅遊業之議題研擬領隊人員法規之應審訂與可審訂

內容	可審訂	應審訂	說明
旅遊業指派領隊人員引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約並給付報酬。現況旅遊業普遍性仍以服務小費替代之，應以何種機制為導向，才能保障領隊權益。	是	否	政府訂定旅遊業規則，設置規範不足，對不適宜法規應檢討修訂命令即可。

<p>領隊明定經考試主管機關考試及訓練合格，受旅行業僱用，始得執行業務。法已敘明領隊受僱用，惟權利與義務未敘明，產生僱用方式不同，無法保障領隊工作權益。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定觀光旅遊政策之方案應合理敘明關係。對不適宜法規應檢討修訂命令即可。</p>
<p>依條例規定領隊考選會同考選機關定之，取得執業證，需受旅行業僱用。依大法官解釋記帳士係專門職業人員，其執業資格應經考試院依法考選之。同屬專技考選銓定，唯獨領隊不能自行執業，是否必要性增訂特別法，提昇法律位階或增訂權利與義務。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規政策，應考量合理基本權益性，對不適宜法規應檢討修訂命令即可。</p>
<p>目前旅遊業，指派領隊帶團出國，從旅客中收取小費替代服務報酬，已違反規定，處罰新台幣 1 萬元，情節重大者處罰 3 萬元過低，導致業者違規頻繁。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規應符合功能性，對不適宜法規應檢討修訂命令即可。</p>
<p>依條例規定，領隊需有實質從事該業務，才能換證。領隊管理規則，執業證有效期間三年，期滿申請換發，前者法律限制人民選擇自由，後者命令期滿換證，本規則訂定是否合理。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規應合理性，對不適宜法規檢討修訂命令即可。</p>
<p>近年來政府為推動觀光產業，提昇專業人員領團技能，辦理專業普技考試，廣納社會菁英參與競技考選，目的是在選才。領隊取得執業證資格，旅行社卻不敢任用，浪費社會資源，也對社會觀感不佳。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規符合功能性，對不適宜法規應檢討增修命令即可。</p>

<p>條例領隊連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練換發執業證，使得執行業務。重行訓練節次減半，課程規劃、師資、實習等應與職前訓練課程作區隔。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規應符合功能性，對不適宜法規應檢討增修命令即可。</p>
<p>領隊與導遊任務應有明顯區隔，但工作常被合而為一，例如在歐洲、美加、紐澳等旅遊行程常見領隊兼導遊，日本團則常見導遊兼領隊，中國大陸外語領隊均可帶等不合理現象。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規應檢討增修命令即可。</p>
<p>條例領隊人員受旅行業雇用，始能執業。該規定限制領隊不能自行執業，受旅行業雇用方式未敘明，相關權利與義務不明確，造成領隊工無保障，不能享有勞健保等福利措施。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修命令即可。</p>
<p>領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始能執行領隊業務。本規則說明未強制性限制旅行業以何種方式派遣領隊，對旅行業來說是沒有拘束力的。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規應檢討增修命令即可。</p>
<p>領隊處罰標準合理性，已考取並訓練合格結業尚未領取執業證者，而帶團處新臺幣二萬元，並禁止執行業務，及未換證帶團處法三千元等法則，相對旅行社僱用領隊不簽約，處罰新台幣一萬元，訂定法規是否符合公平、公正原則。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規裁罰標準，應符合功能性，對不適宜法，規應檢討增修命令即可。</p>
<p>領隊三年內未實質領團，不能換證，是否合理。旅行社不僱用或指派，須重行訓練</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能</p>

換證，影響領隊權益。			性，對不適宜法規，應檢討增修命令即可。
領隊考訓應設總量管制，避免人力資源浪費，造成想考的考不上，考得上的旅行社卻不敢用，領隊考訓應結合學校教育，才能提昇領隊專業技能。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修命令即可。
旅行管理規則，領隊人員執行接待，應簽訂書面契約，契約內容不得違反契約不得記載事項，而領隊執行接待，領取報酬，本規則未規範權利與義務，對業者拘束力無法產生效力。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修命令即可。
領隊領取報酬，不得以客人小費替代服務費。對違規業者，處罰過低，導致旅行業違規頻繁。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修命令即可。
近年來遊客自主性提高，所選擇旅遊行程，希望團費能全包式，使旅遊免除決定小費給予金額時的決策困擾與其他可能的小費糾紛。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即。
目前旅遊業區分綜合旅行社、甲種旅行社、乙種旅行社，部分業者違規競爭削價結果，產生市場領隊供需不平衡現象，法規已敘明經營範圍，顯現法規拘束力不足。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即

觀光條例，成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務，惟條例未敘明成團人數最高員額派領隊乙員，法規不明確影響領隊工作權。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即
--	---	---	--------------------------------

資料來源：本研究整理

5.3.2. 產官學者訪談分析

透過第四章第二節內容所述，經產、官、學者者對觀光旅遊業需提昇法律位階之建議，分析其制訂特別法之應審訂與修訂行政命令之可審訂，如表 5.10。

表 5.10 產、官、學者訪談分析

1. A1

內容	可審訂	應審訂	說明
目前就我們業者立場，我認為是不需要再修訂提昇法律位階。旅遊服務業對象是人，公司經營除考慮人事成本外，面對的有所謂淡旺季節或疫情發生，就會影響到公司營運收支平衡，對旅行社來說是重要的負擔。目前公司指派領隊，是依實際業務需要才派遣，領隊領取報酬是符合法規原則。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
我們業者一貫的立場，旅行業為特許行業，領隊雖然有合格執業證，還是要依發展觀光條例，非旅行業者，不能自行執業。修訂法的位階作區隔，是不需要也不	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修

必要，這樣才能維護旅遊市場機制。			訂命令即可。
是不能與員工同享有勞健保等福利，但，公司派遣領隊還是依規定，書面簽約給予酬勞。有帶團就能換證，當然沒帶團應重行訓練，可以接受新規定與知識。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
我們旅行社雇用領隊為員工是有兼業務的，領取薪資，享有勞健保受勞基法保障。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
過去領隊隨團服務小費都是遊客直接給予。如果改小費全包制，我贊成。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

2. A2

內容	可審訂	應審訂	說明
我的認知現行的法規已經有定位領隊需受旅行社僱用或指派，是不需要再提高其法律位階。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
我的認知並不希望，領隊擁有執業權。否則將導致旅遊市場結構混亂。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修

			訂命令即可。
我們公司派遣領隊還是依規定書面簽約，給予酬勞。但領隊派遣方面，依公司團量狀況而定。沒帶過團本來就要重行訓練，這是合理的。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
本公司的領隊是有兼業務，在團量大人力不足才有臨時調派領隊支援，是公司員工適用勞基法。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
本公司旅客團費，服務小費部分由客人自行決定是否團費中。要法制化，業界都有共識，比較好。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

3. B1

內容	可審訂	應審訂	說明
我的觀念應回歸法制面，將適用領隊規則提升到法律位階，以增訂權利與義務，比較合理。	否	是	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討提昇增訂權利與義務。
不需要，建議：主管機關修訂旅行業管理規則，增訂領隊權利與義務。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法

			規，應檢討增修訂命令即可。
每年新科領隊人員，職前訓練合格，取得執業證書後，因，無帶團經驗，基本上旅行社是不僱用或指派執行領隊業務。既然如此，限定三年期限沒帶團不能換證，不合理。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
目前旅行業多採指派領隊人員，執行領隊業務，藉以規避勞基法，以降低營運人事成本。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
目前旅行業管理規則，因法規位階低，拘束力不夠，違規行為罰鍰又太低。故建議：修訂小費全包制，則將可避免許多旅遊所引起之不必要糾紛。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

4. B2

內容	可審訂	應審訂	說明
隊領隊毫無工作保障，接團與否，完全取決於旅行社的派遣與否，雙方僅訂短時間的雇用關係，相對於在「權利」與「義務」方面，如能訂頒領隊法，對於雙方而言，都足有保障的。	否	是	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂領隊法。
領隊列為國家「專門職業及技術人員」考試，資格比照「普考」，既然是專技人員，	是	否	政府訂定法規，應符合功能

依各行各業中，均可受雇於人或自行開業。應修訂旅行業規則第 23 條之 1 或領隊規則第 3 條。			性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
在領隊人員管理規則第 18 條「領隊執業照有效時間三年，期滿申請換發」違反該條例第 32 條立法精神。不合理，修訂「發展觀光條例第 66 條」。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可
旅行社指派領隊，團量無法固定，收入不穩定，勞保局將領隊人員歸類為第一類投保，甚不合理。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
多數旅行社並未依旅行業規則，領隊帶團書面簽約領取報酬。建議，總團費包小費，避免旅遊過程結束，引起不必要糾紛，或採按件計酬或按日計酬，給予領隊合理出差費用。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

5. C1

內容	可審訂	應審訂	說明
領隊人員之權利義務均可透過「旅行業管理規則第 23 條之 1」之增訂，以契約方式獲取權利與義務。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
領隊是受僱於旅行業或政府機關、團體之臨時招請，執行引導出國觀光旅客團體業	是	否	政府訂定法規，應符合功能

務而收取報酬之服務人員，本身無執業權。故不建議領隊人員擁有執業權。			性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
現行法規之制定下，對於領隊指派有實際影響力者應為受雇之旅行業者。領隊人員連續三年未執行各該業務者，應重行訓練結業，係維護領隊人員之專業素養及對於最新法規規定之熟悉度，對提昇服務品質屬正面助益。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
領隊基本上採約聘制，屬於自由工作者，本就不適用勞基法，是否將領隊人員納入勞基法適用範圍，應俟執業工會或專家學者之意見決定修法與否。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
是否由法律層面強制律定為全包制，或是交由旅行社進行差異化之區隔，職業工會、專家學者以及主管機關之商議而定。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

6.C2

內容	可審訂	應審訂	說明
領隊規則，既對外發生法律效果，其所規定之領隊雇用制度自然已屬法律位階，而據同法第 23 條並不得有下列行為之條目，可視為規範領隊之「義務」，惟目前相關法令並無就領隊「權利」部分賦予領隊，且「義務」亦未明確標準化，尚有改	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

善空間。			
雇用權之部分，亦是同樣道理，惟在此點可有另外開放空間，因目前對人員依規定需掛靠於旅行社，但並非每家旅行社都足夠之案件數量維持領隊人員生計，故適度開放被雇用權並另訂法律規範為可考慮之方向！	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
現行管理規則之指派由雇用旅行社辦理，太過受旅行社制約，對領隊人員權益保障不足。 至於連續三年為帶團不能換正必須重新訓練，當然讓領隊人員權益有所受損，但尚屬合理。一段時間沒有帶團的確會讓隊領專業度有所折損，所以這部分尚無修正之必要。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
勞基法之雇用及指派亦有許多部分與領隊管理規則並不完全相符，對於領隊人員之權亦未能完全保障，是尚待改進之處。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
其實小費全包制就像上餐廳加收 10% 的服務費一樣，收費有一定的標準化及透明化，可降低顧客爭議，固定的小費給相關人員，亦可讓服務水平到達一定水準，故不失為一個好的方向。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

7. D1

內容	可審訂	應審訂	說明

我的看法，不需要提昇法的位階來訂領隊法。領隊權利與義務方面，可以從旅行業管理規則或領隊管理規則來增修。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
提昇至法律位階，是不可行。領隊本身就沒有執業權。我的建議可以在旅行業規則來修訂。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
規定領隊不能獨自執業，領隊沒經驗旅行社不敢用，連續三年未帶團不能換證，要重行訓練，用意很好，能隨時接收新知識是。自行組團靠行帶一團就可換證嗎？這樣規定沒道理。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
領隊工作有其特殊性，是 24 小時服務，很難適用勞基法。是否可以在旅行業管理規則第 23 條 1 修訂權利與義務。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。
根據學者研究指出，旅行社實施差異化的小費給予制度(小費全包制)並不一定會造成其遊客付出較高的總旅遊團費。故我的建議：小費回歸法制化，變更小費全包制。	是	否	政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。

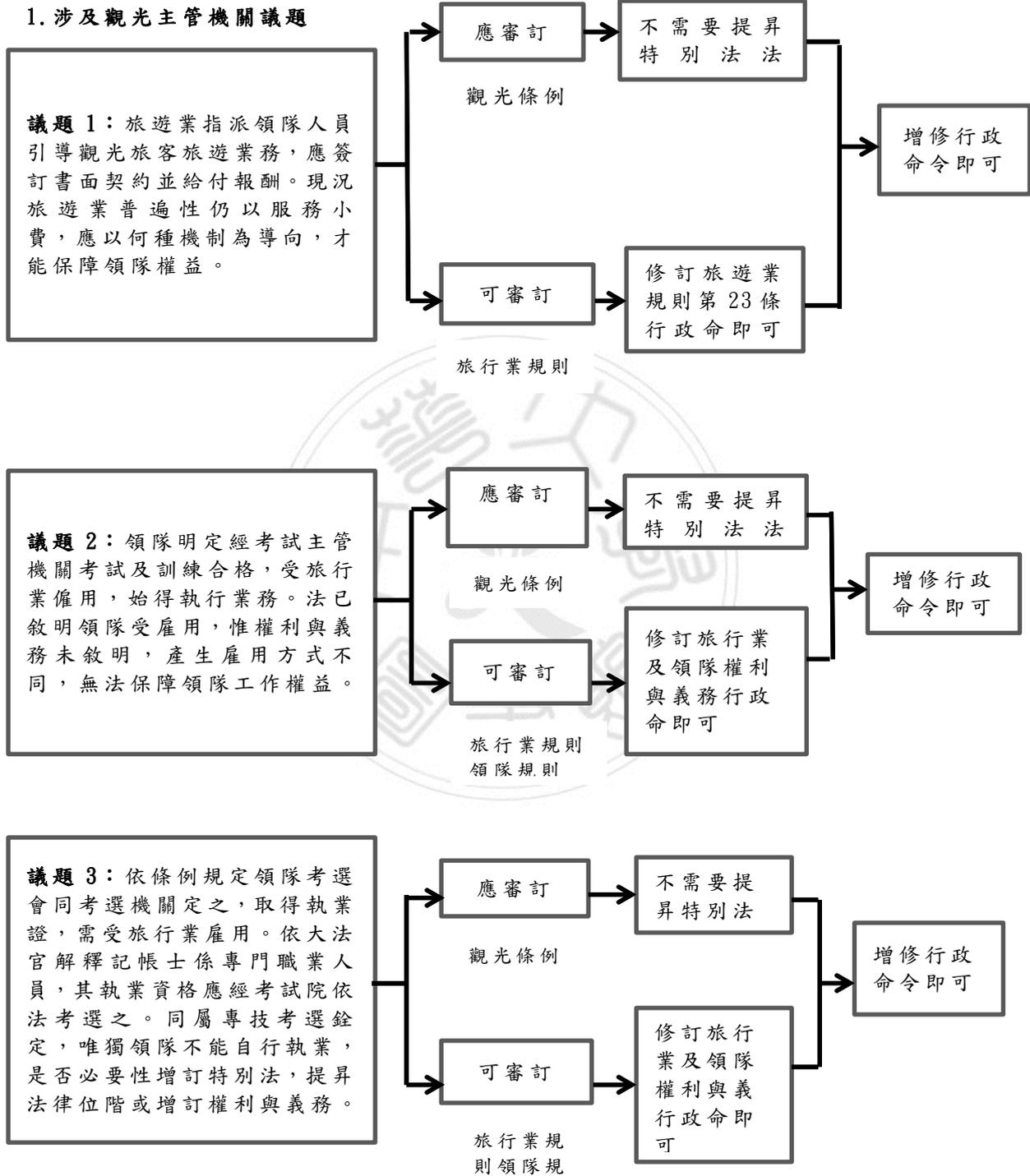
8. D2

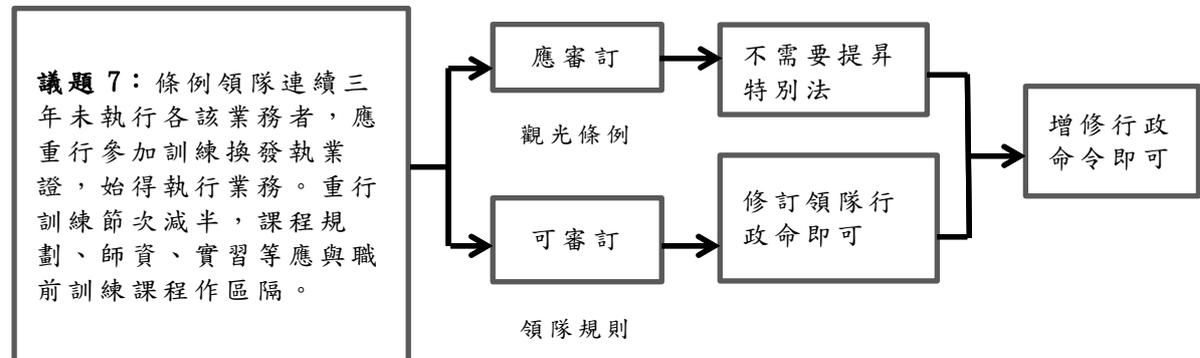
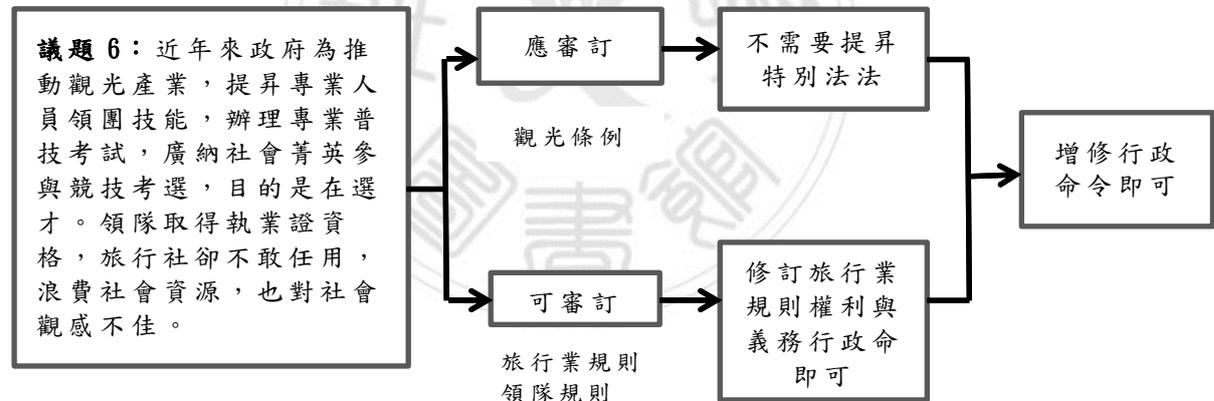
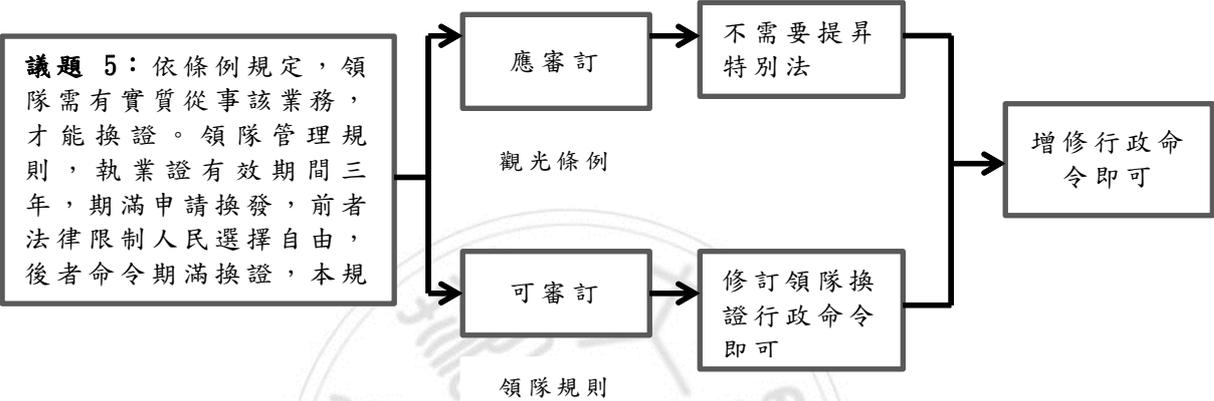
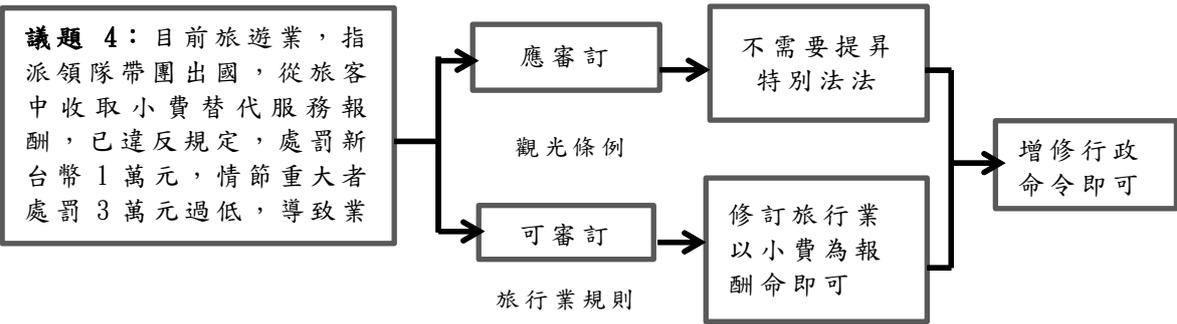
內容	可審訂	應審訂	說明
----	-----	-----	----

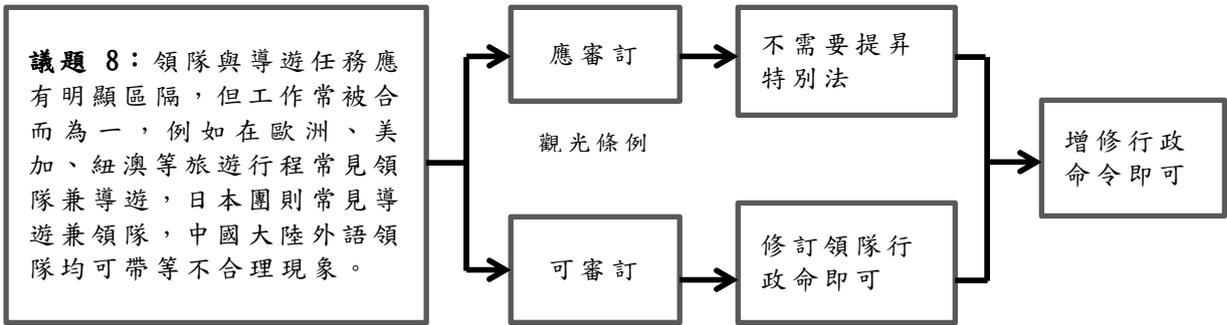
<p>我的見解，該規則是屬行政命令，主管機有權主導修訂，要提昇法規位階，還不需要吧。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。</p>
<p>我看可以從旅行業規則第 23 條之 1，這一條旅行社指派或雇用領隊書面簽約，領取報酬，這個規定對領隊較有影響，可以考慮增修權利與義務。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。</p>
<p>我的看法三年沒帶團不能換證，太嚴重了，旅行社對新科領隊不敢用，那重行訓練換證，旅行社就敢用領隊，這規定有必要修訂。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。</p>
<p>我認為現行法律上未有任何關於指派（派遣）之特別規定，以目前規則來說，建議在旅行業管理規則第 23 條之 1 增訂權利與義務。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。</p>
<p>民法有談到，旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。而旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。建議：小費應回歸法制化，包含團費中，才合理。</p>	<p>是</p>	<p>否</p>	<p>政府訂定法規，應符合功能性，對不適宜法規，應檢討增修訂命令即可。</p>

資料來源：本研究整理

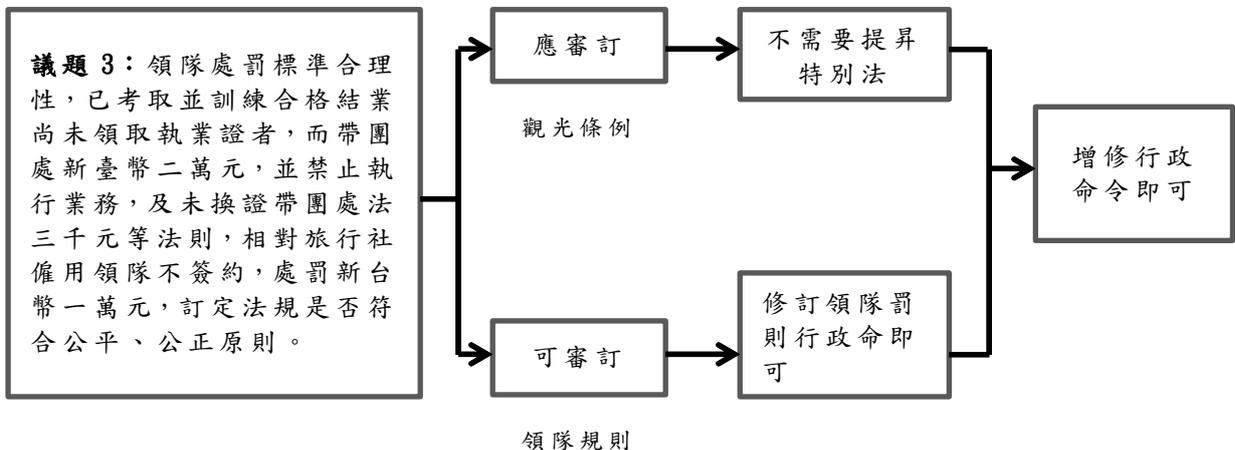
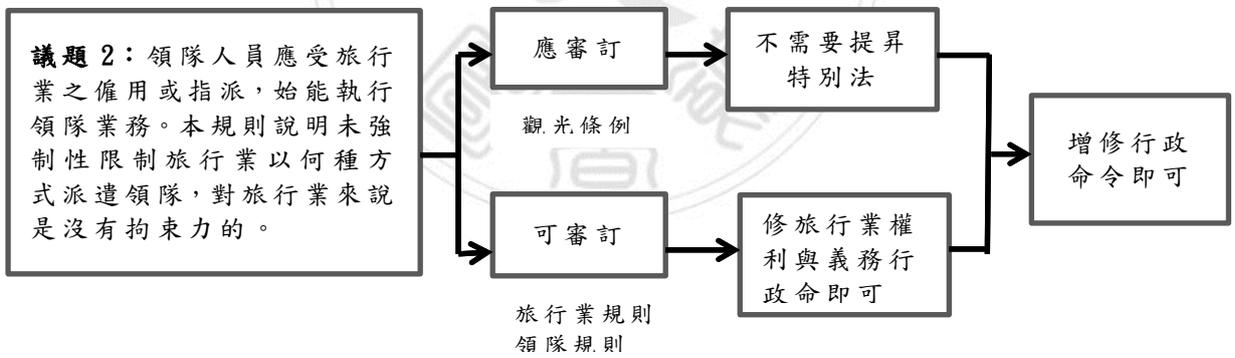
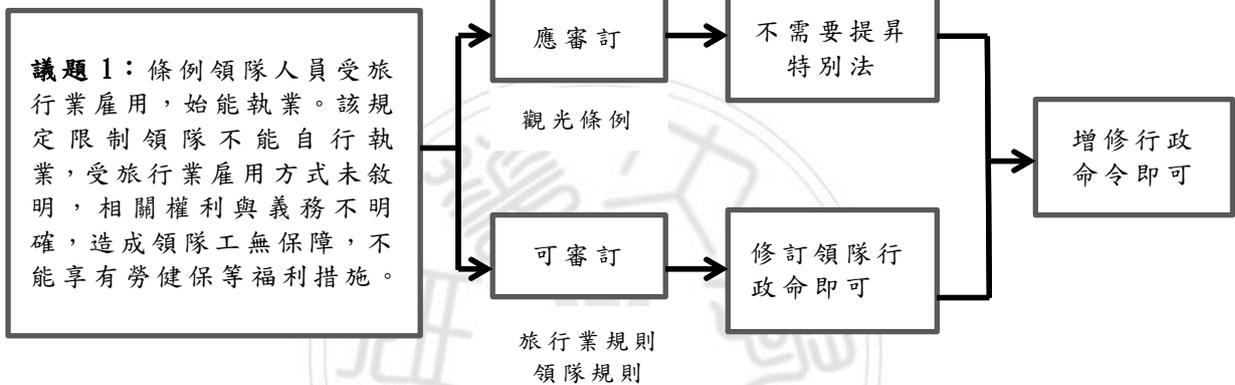
本研究歸納現況領隊遭遇議題及研擬特別法之應審訂與修訂命令可審訂分析，如圖 5.2

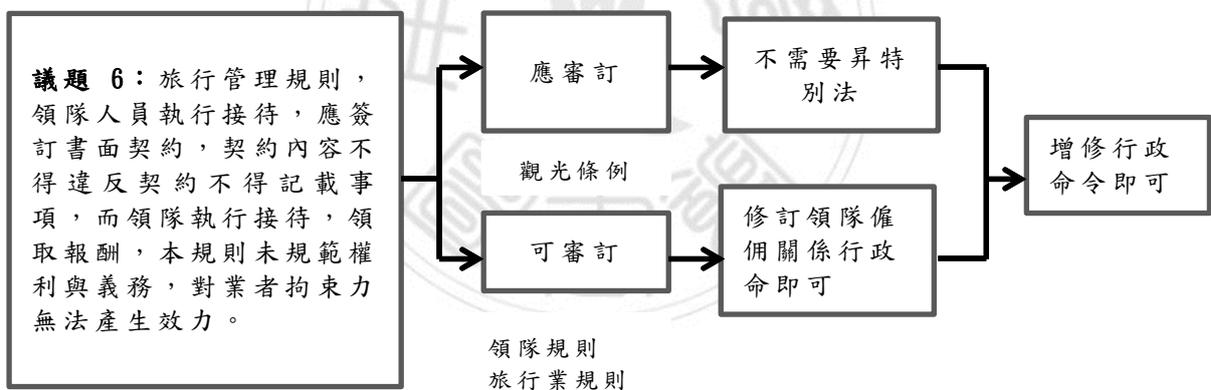
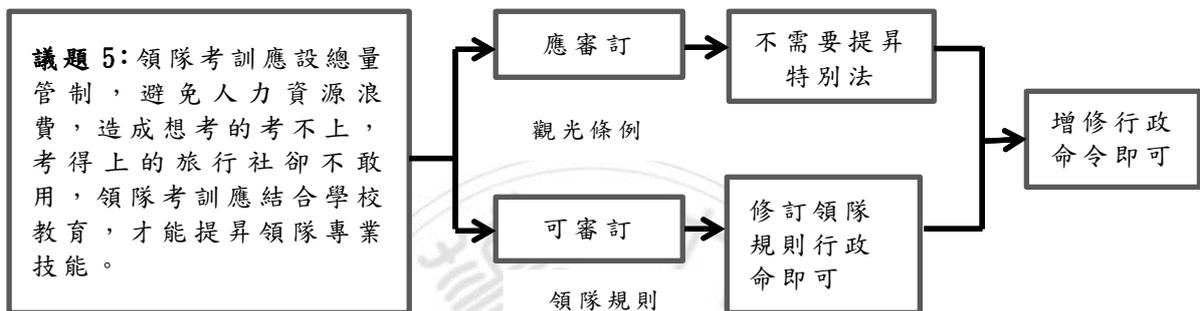
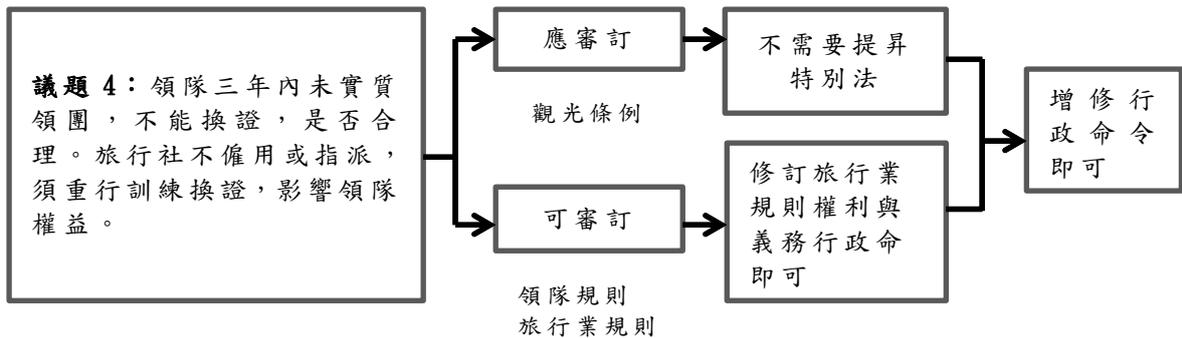




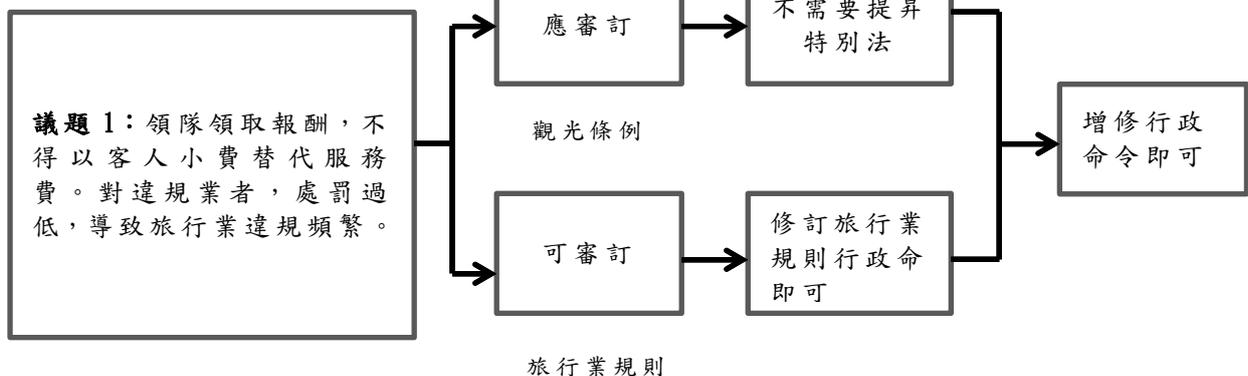


2. 涉及領隊權利：





3. 涉及旅遊業經營管理：



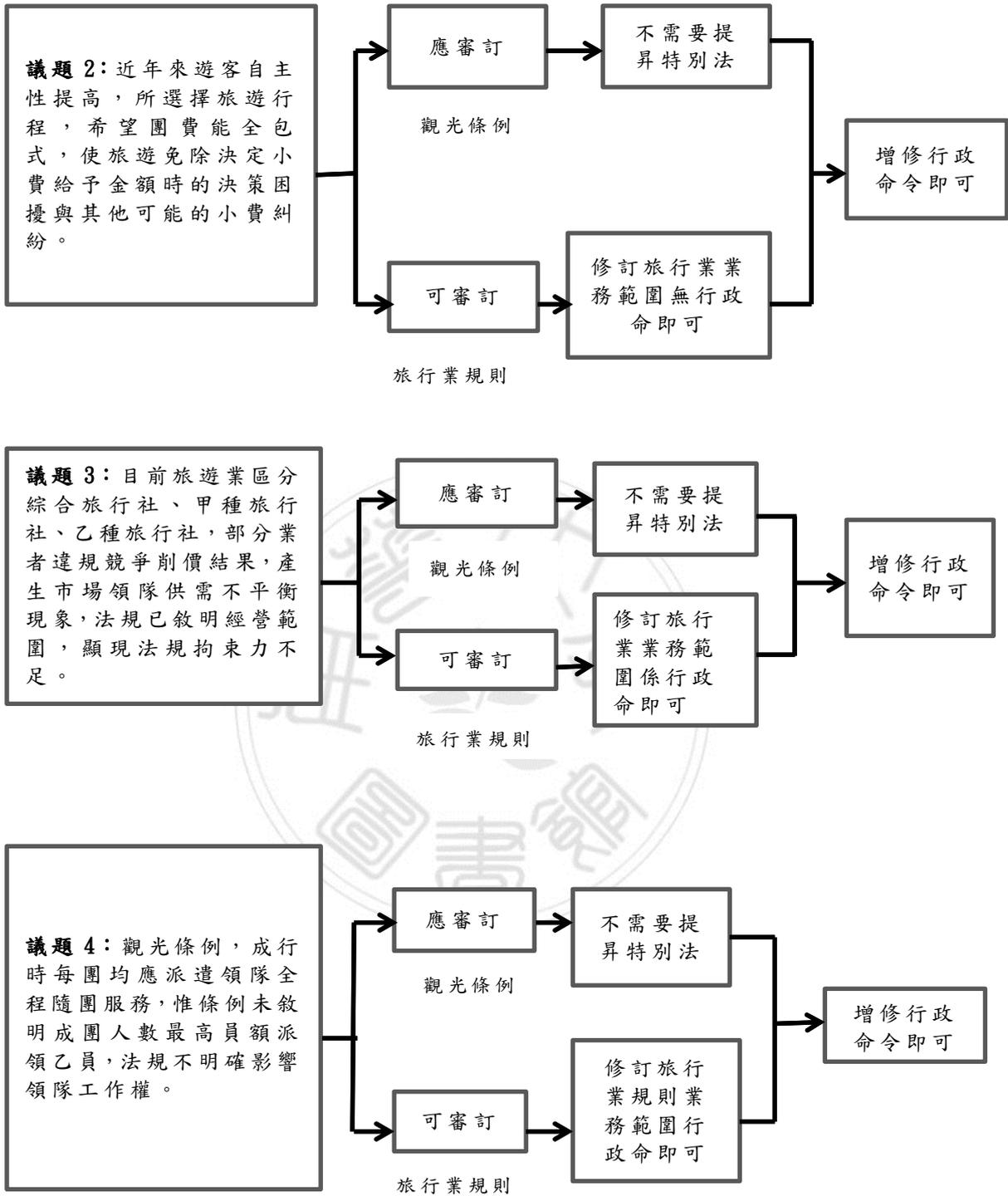
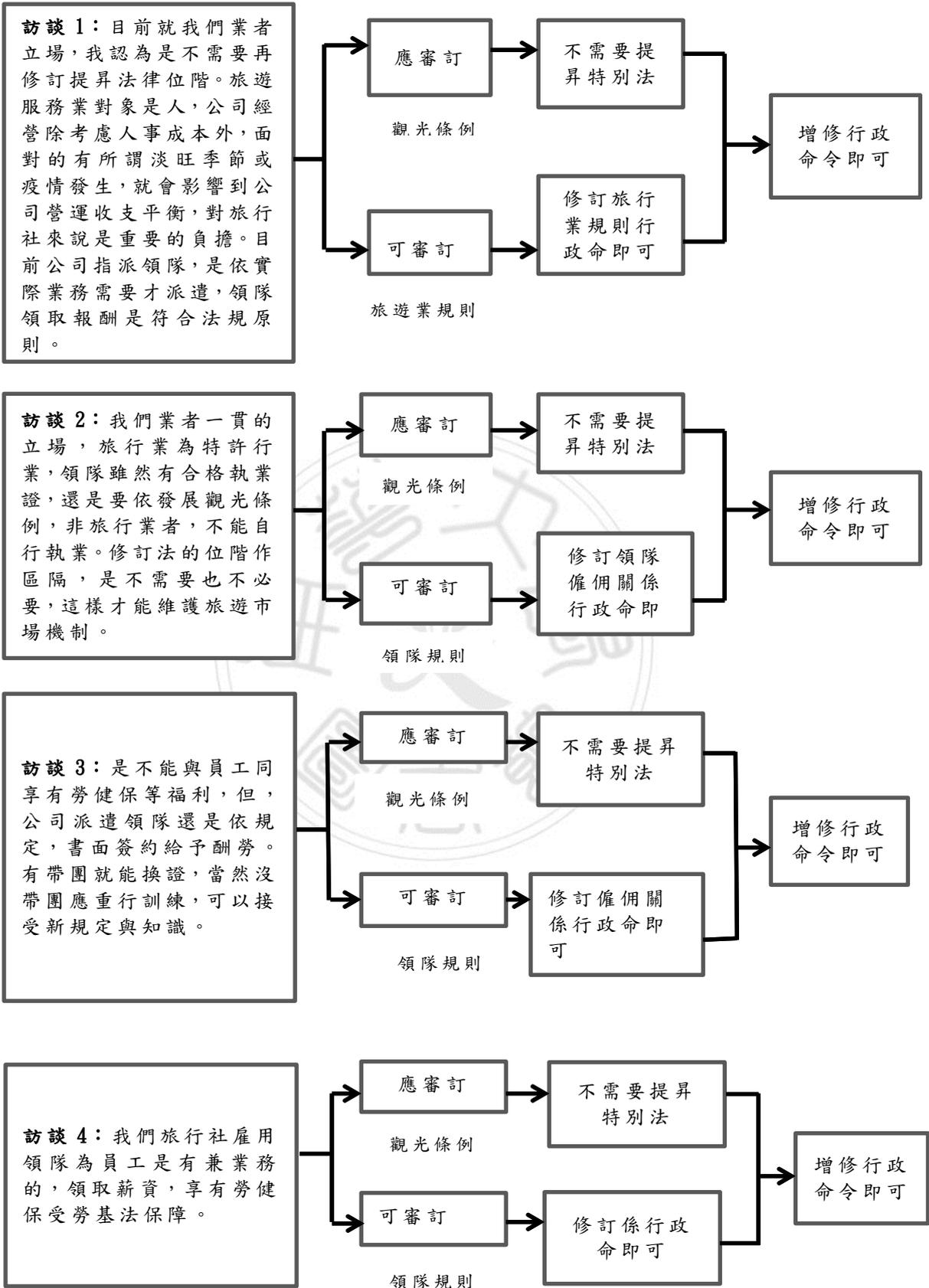
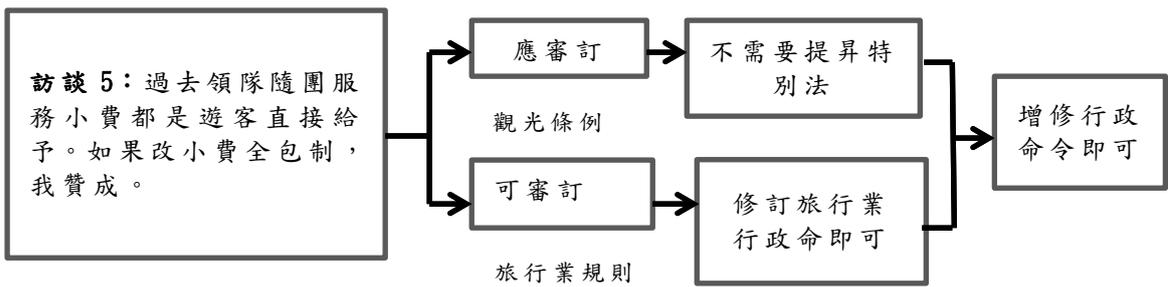


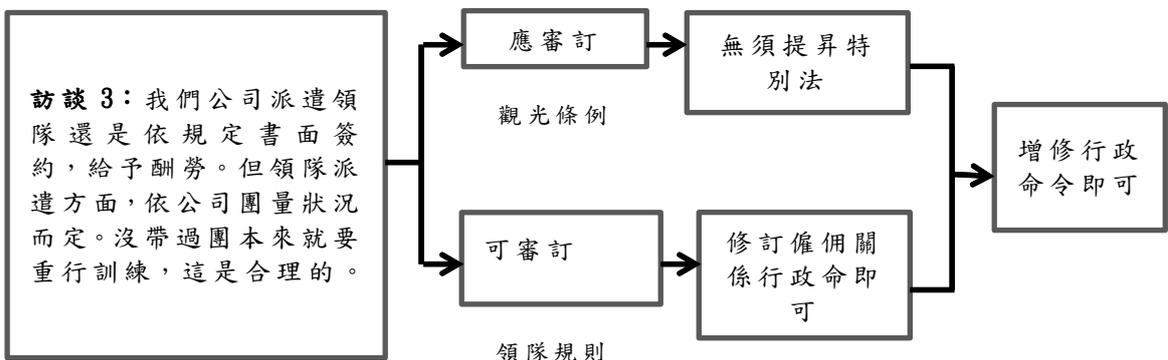
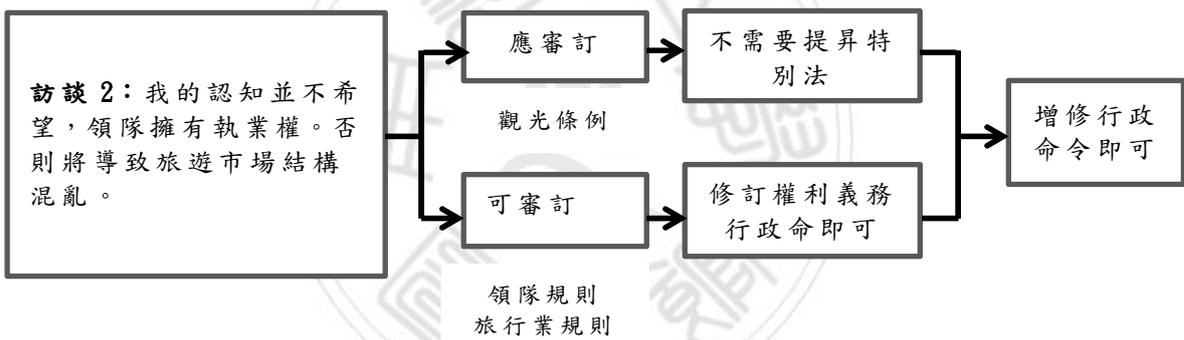
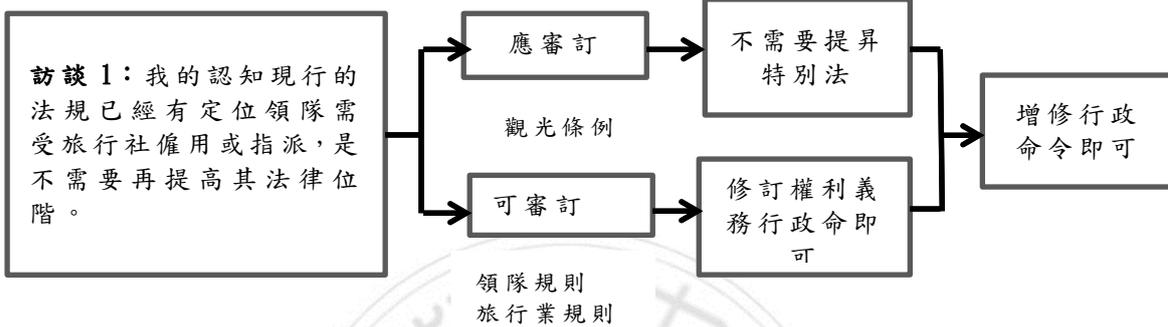
圖 5.2 歸納現有領隊遭遇議題及研擬特別法之應審訂與可審訂分析圖
資料來源：本研究繪製

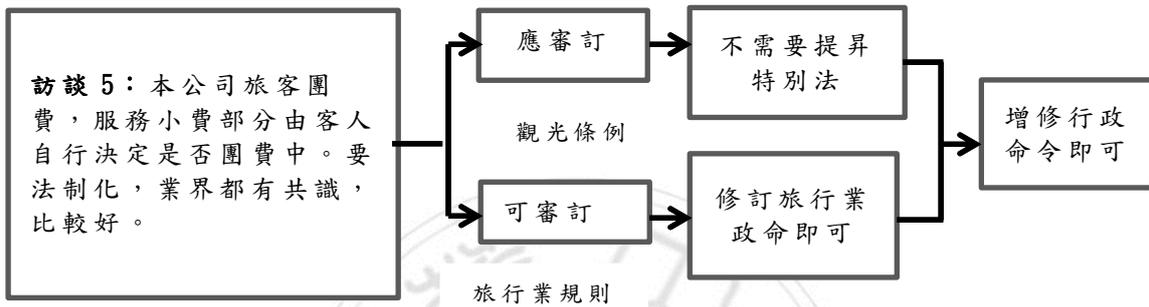
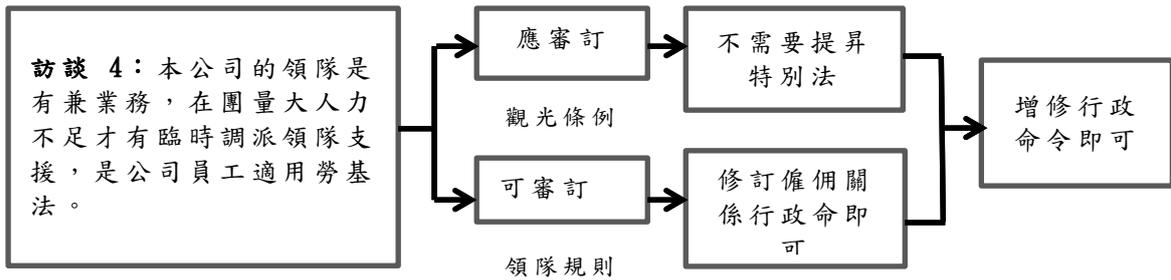
1. A1



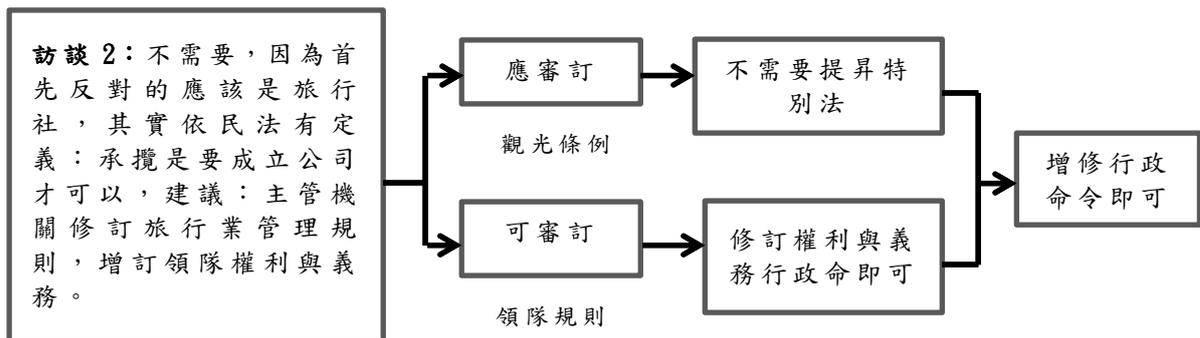
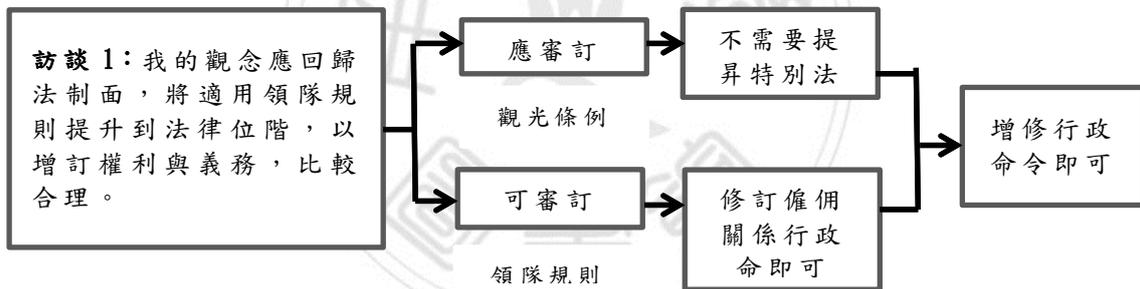


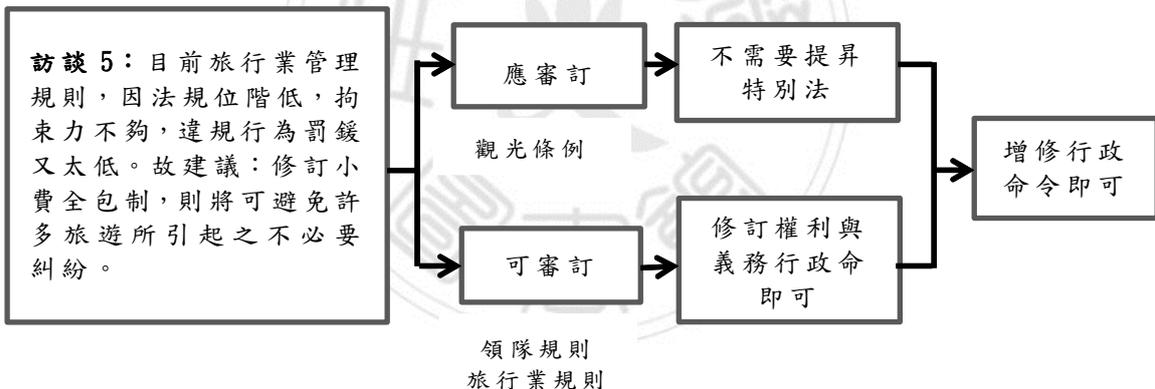
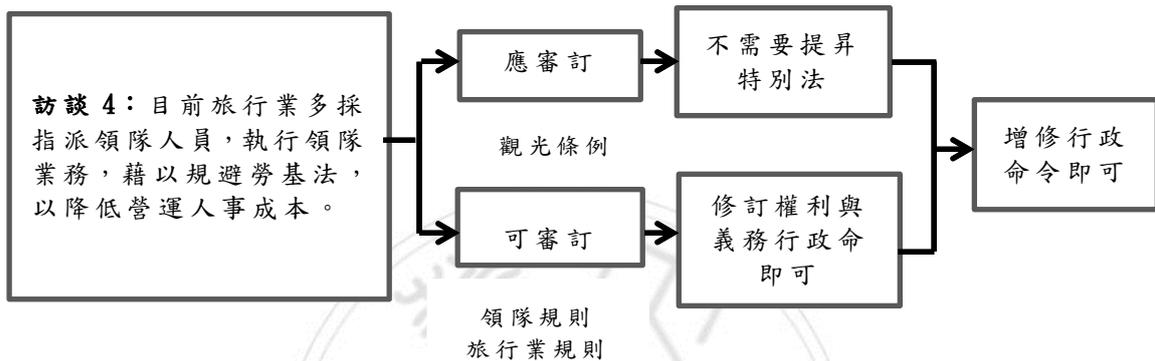
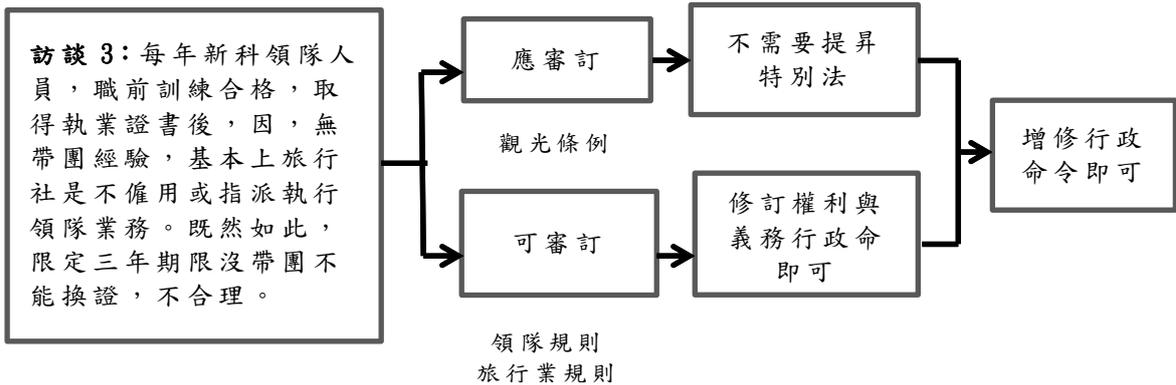
2. A2



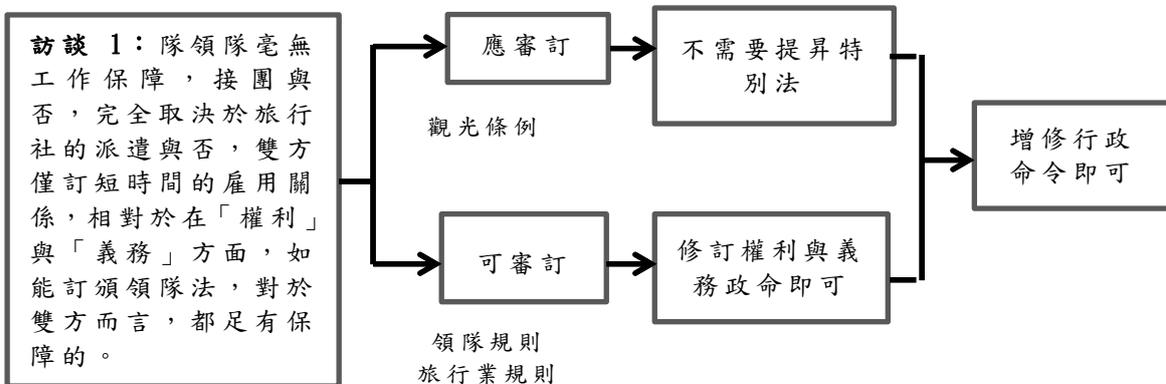


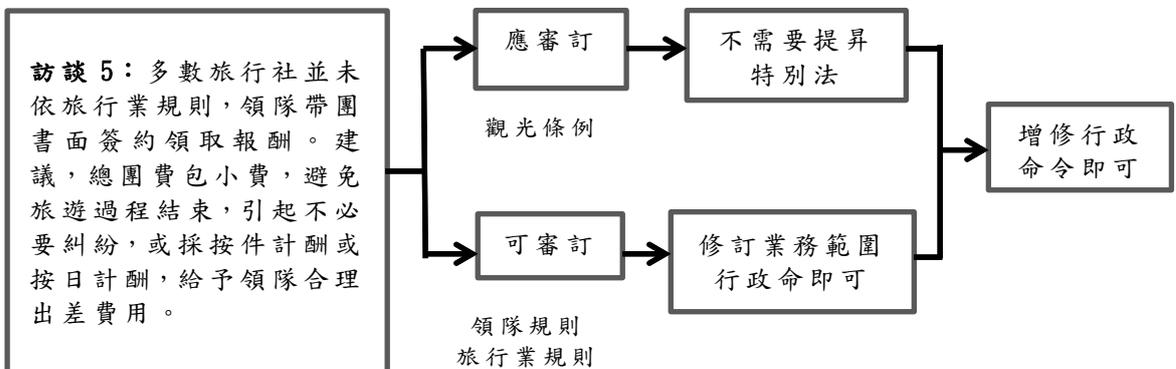
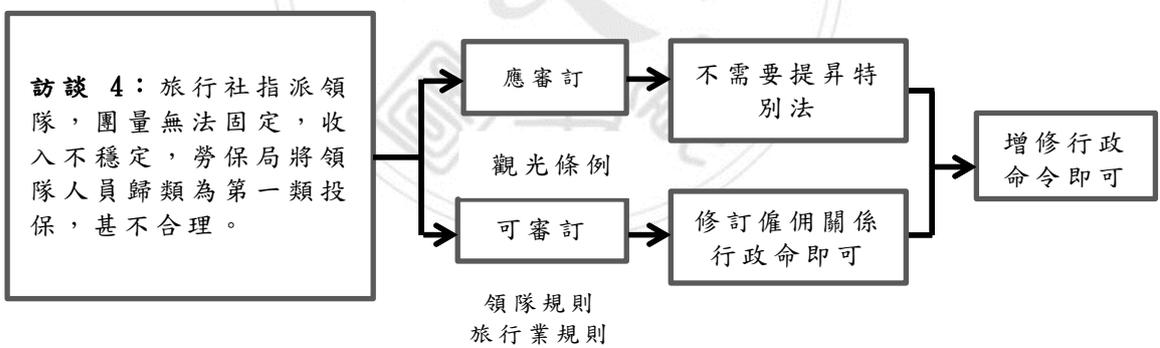
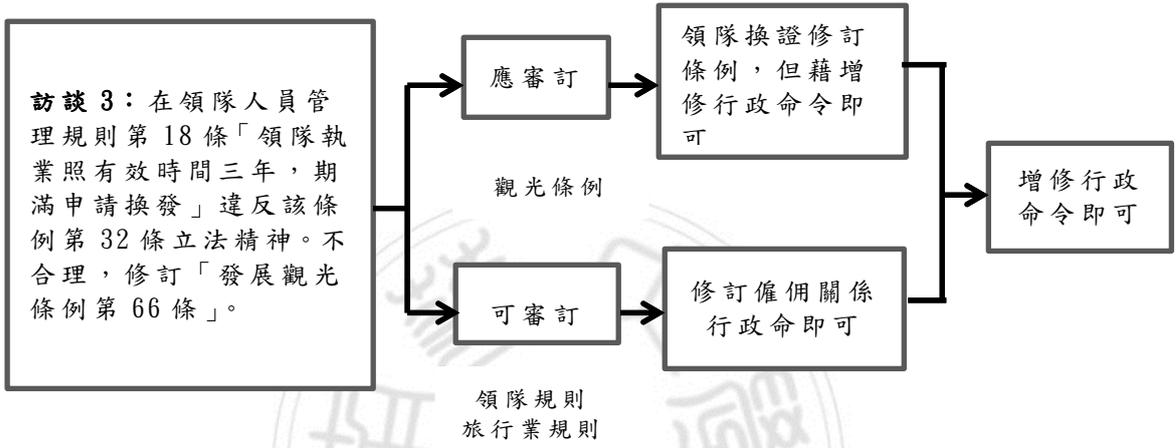
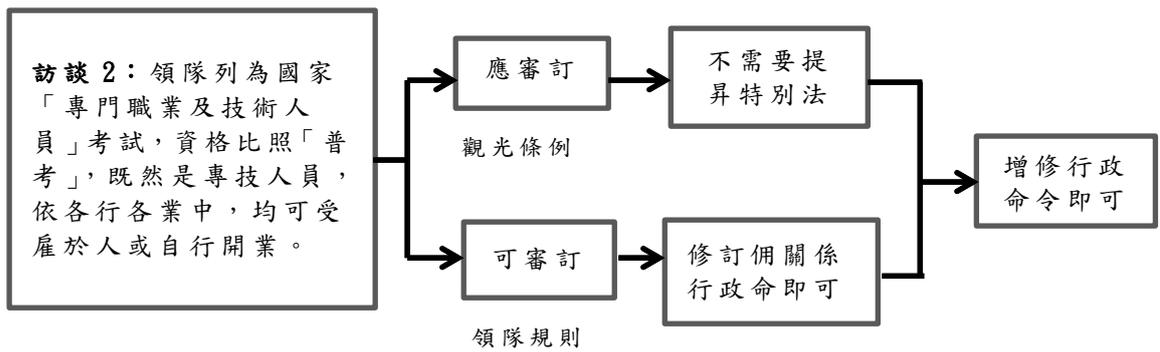
3. B1



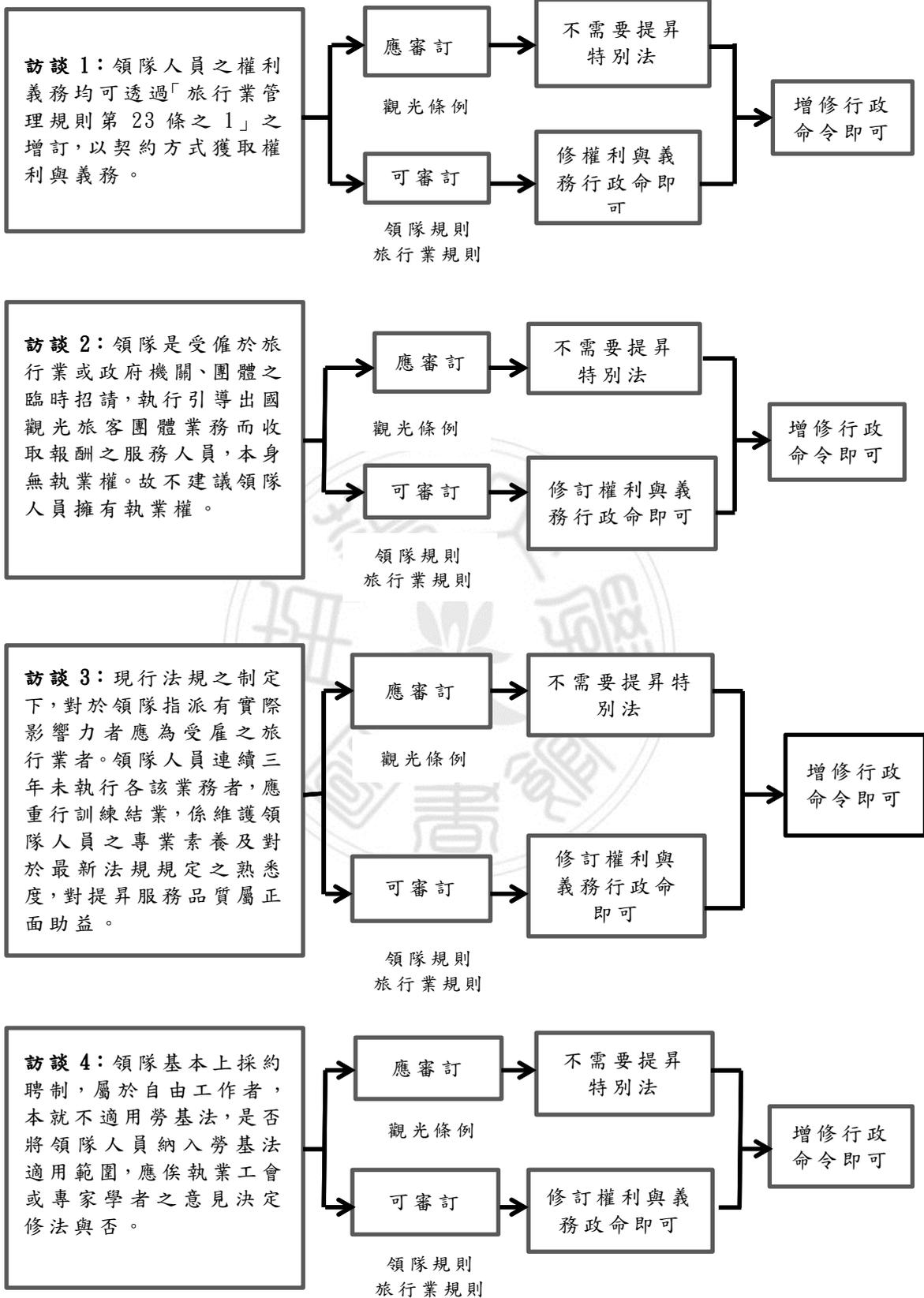


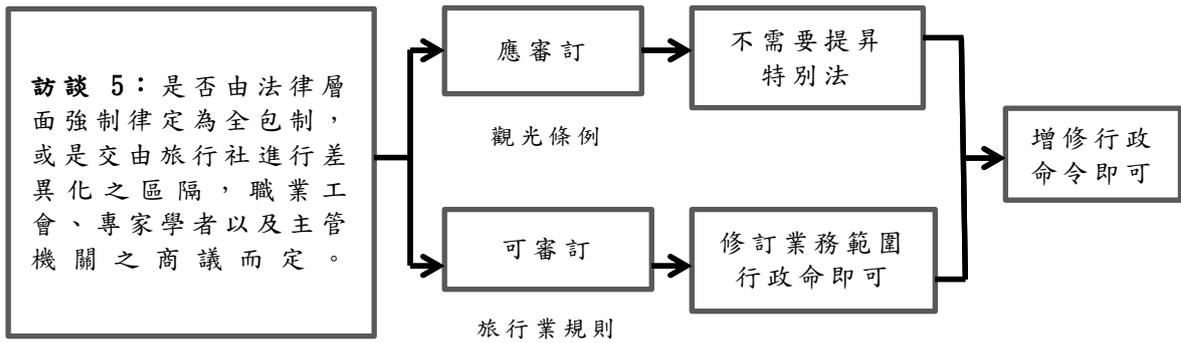
4. B2



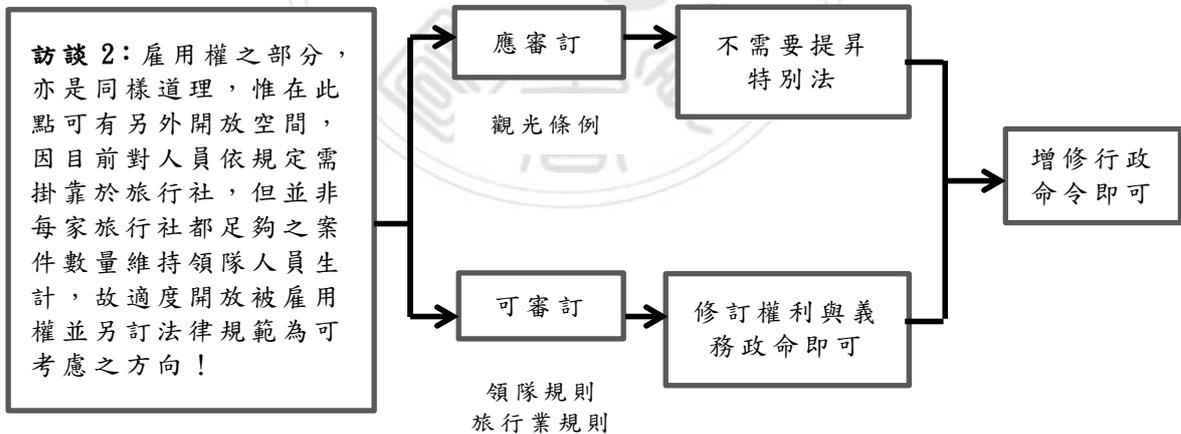
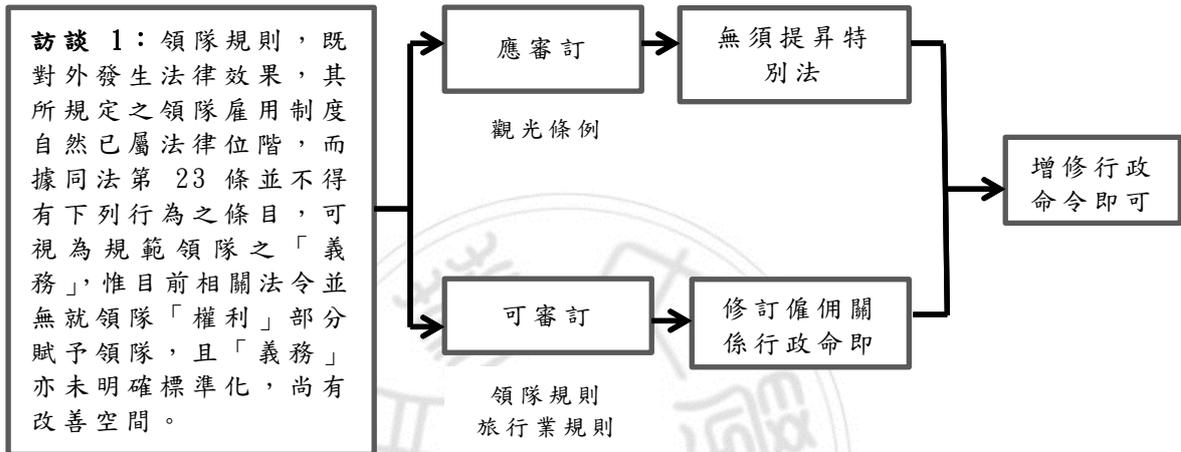


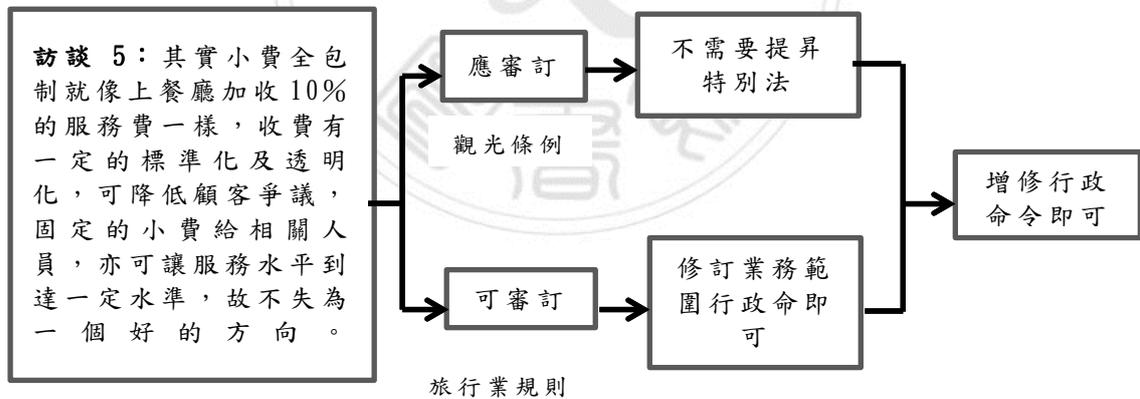
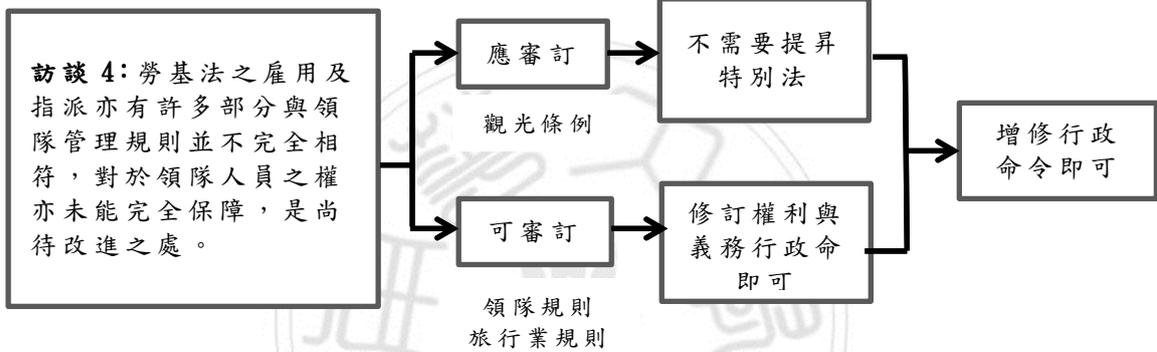
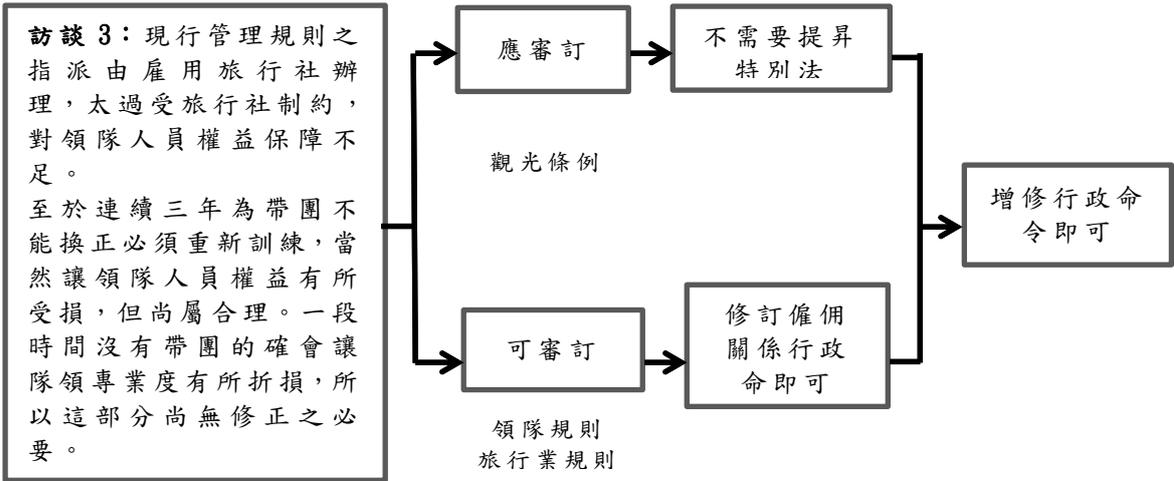
5.C1



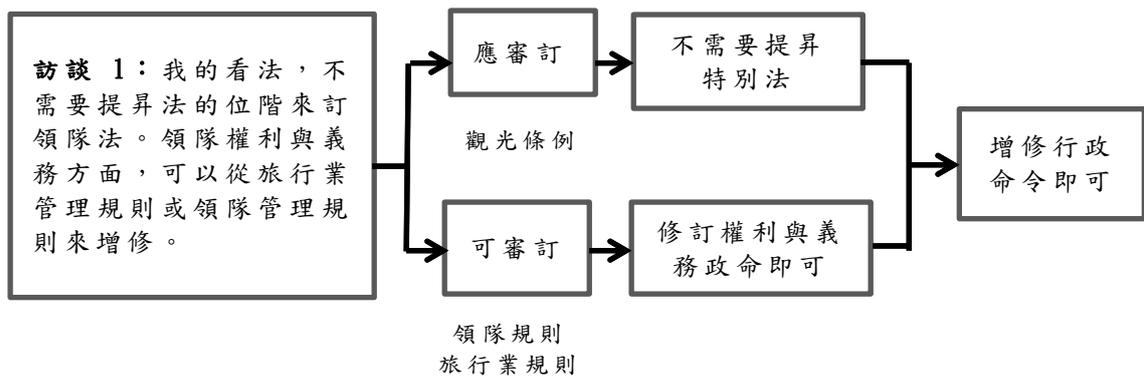


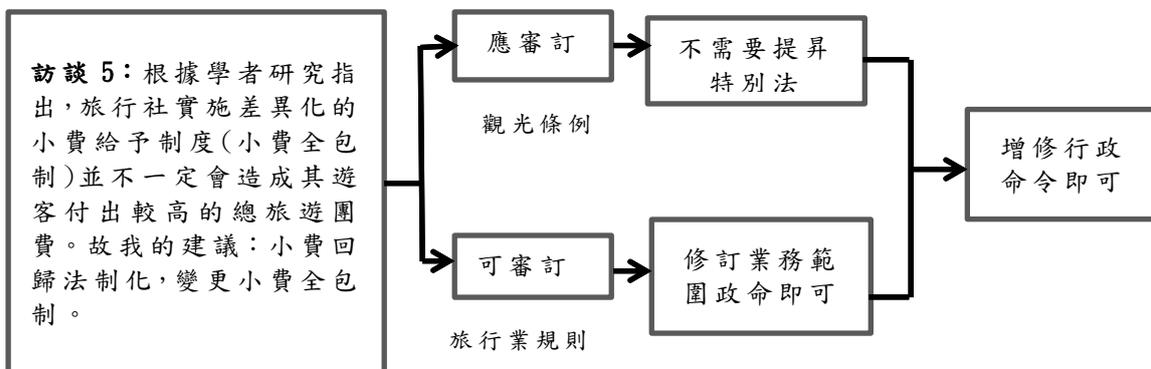
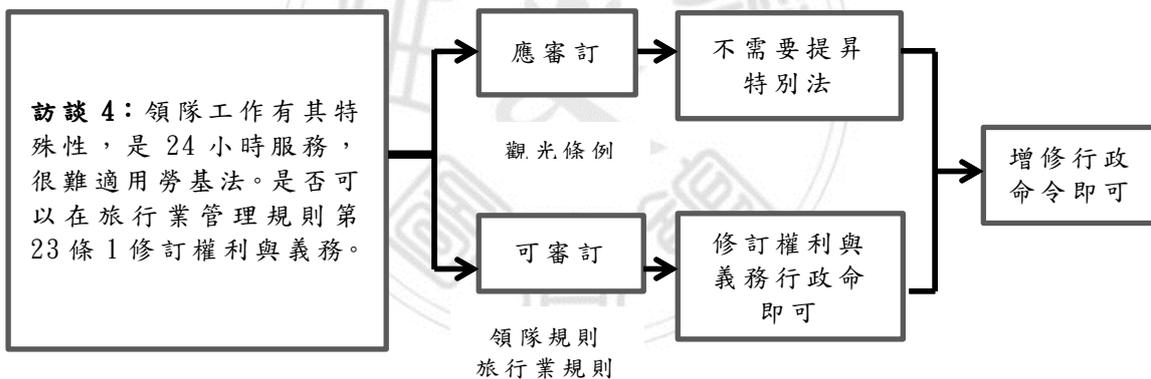
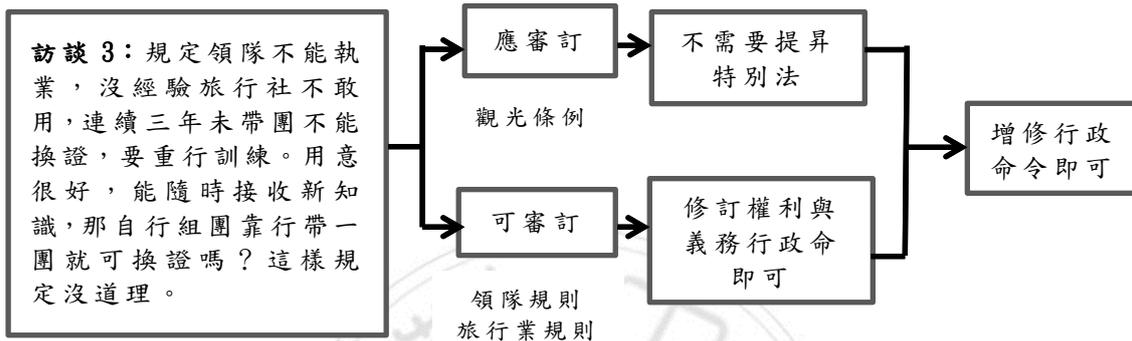
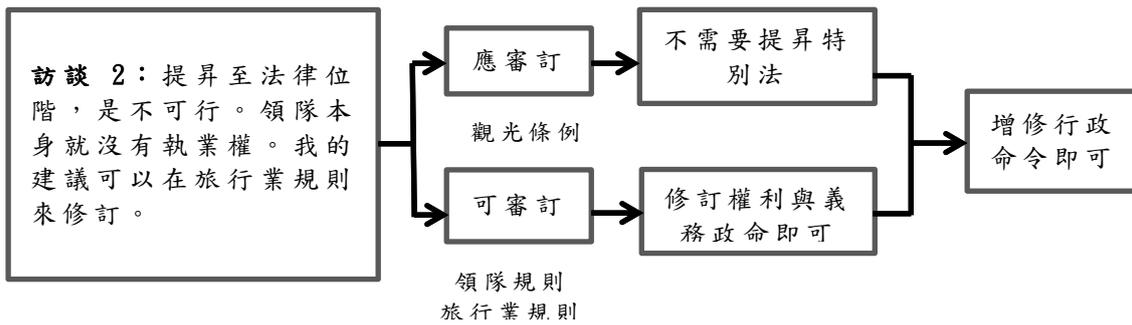
6. C2



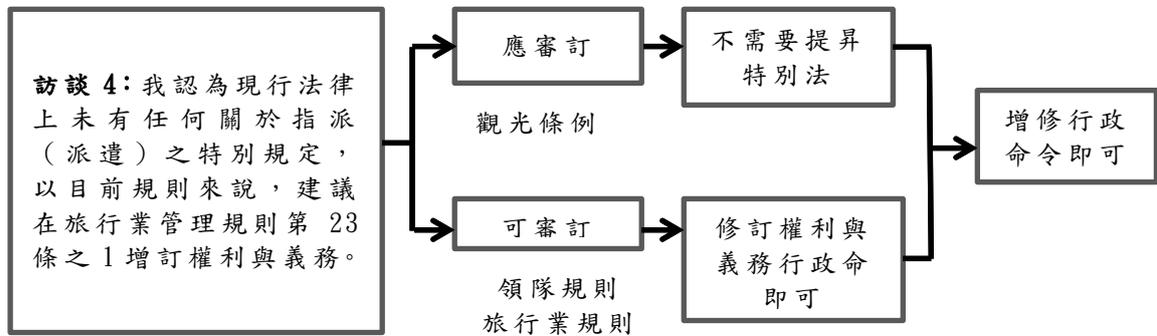
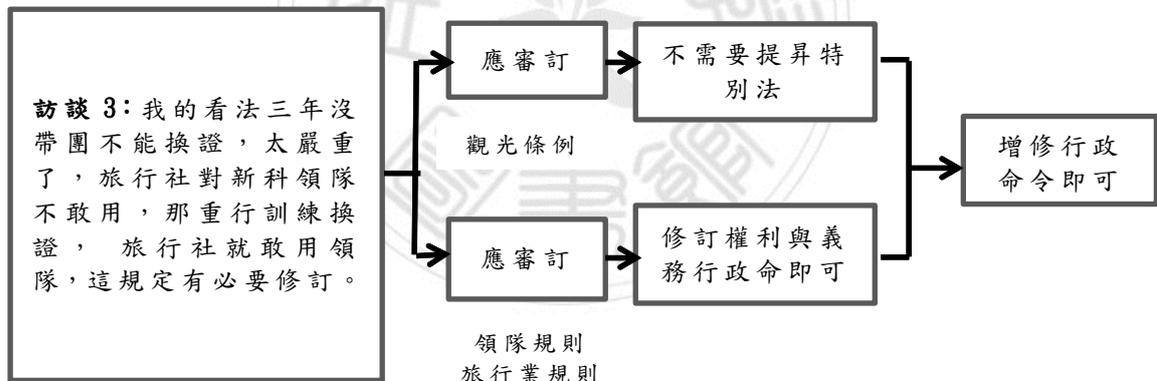
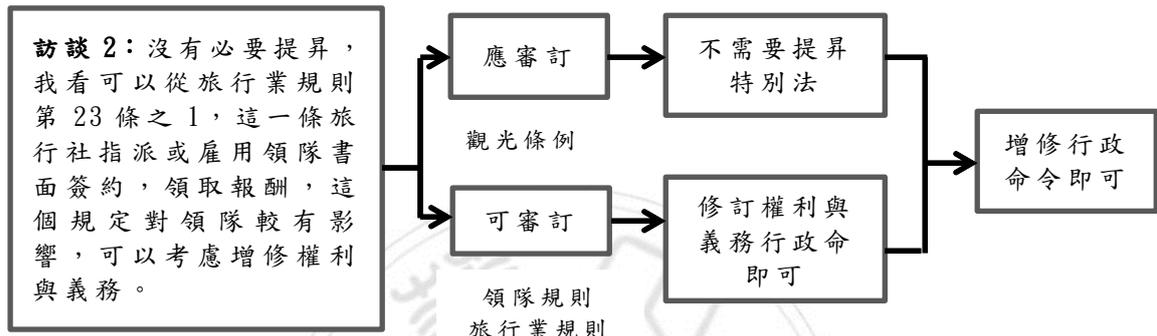
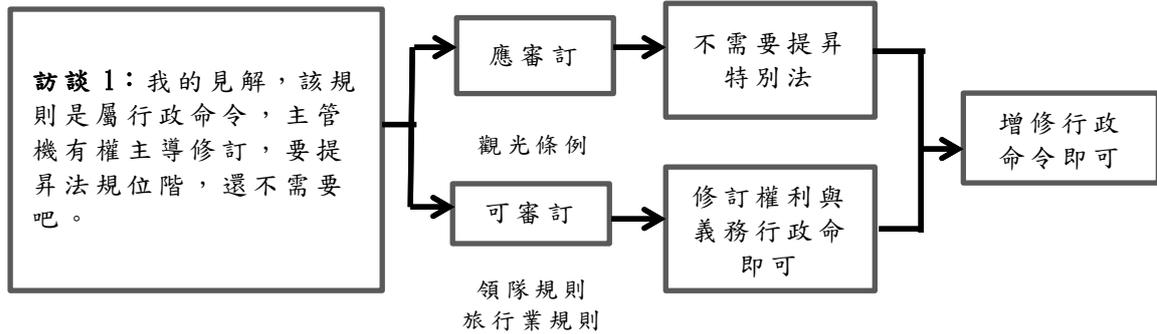


7. D1





8. D2



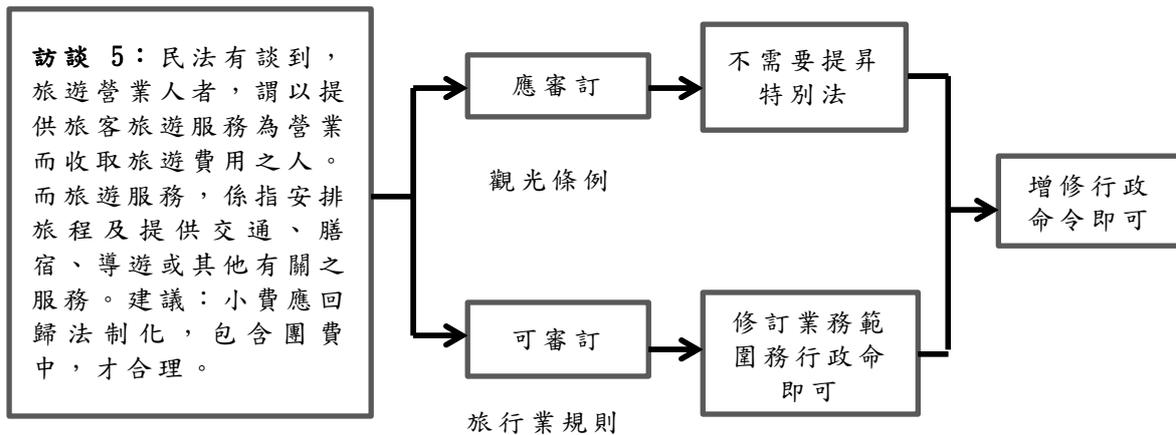


圖 5.3 產、官、學者之建議及研擬特別法之應審訂與修訂命令可審訂分析

圖

資料來源：本研究繪製

從圖 5.2 與 5.3 分析提昇特別法之應審定與修訂命令之可審訂結果發現，現階段領隊人員管理規則、旅行業管理規則議題與專家訪談之結論如下：

- (一) 由領隊人員管理規則及旅行業管理規則議題中探討得知，大部分問題若主管機關如能修訂現行行政命令後即可獲得改善，綜合分析看來似不需要再訂定增設特別法。
- (二) 從產、官、學意見認為領隊人員管理規則，最大的問題就是領隊受旅行社僱用或指派，若能回歸條例僱用關係，修訂行政命令即可，其為主管機關觀光局應考量之處，惟對建議增修領隊僱用或承攬、權利與義務，需要深入探究技術之標準，方可作為訂定特別法裁奪之依據；訪談下來皆未對現階段領隊管理規則相關法規有需提升其法律位階之看法。
- (三) 用特別法以解領隊現狀問題之應審訂與可審訂，其成效不

高。

以上建議中若有需要制訂特別法突破現行者，因政府尚未對其領隊規則派遣制度訂出明確特別規定，導致領隊定義與政策方向模糊，需待未來領隊派遣制度，對權利與義務確立方向，始可確立是否有制訂特別法之需要。



第六章 結論與建議

本研究經文獻探討、大陸旅遊法規、產、官、學者訪談及發展觀光相關政策，再經由確立特別法之應審訂與修訂行政命令之可審訂之原則，作為初步意見如后。

6.1. 研究發現與結論

彙整第五章制定特別法之議題解析結果與產、官、學訪談應審訂與可審訂分析差異性結果，對領隊雇用或指派，旅行社對於人力彈性運用策略有勞僱立場差異性之利益衝突，而認為差異與相同點之間，呈現領隊與業者對現行法規提昇特別法或修訂行政命令不一致現象；致於官方與學界認為領隊現行法規，不需要提昇特別法，但就僱用權可適度考量開放，並另訂法律規範為可考慮之方向。

1. 相關法規分析：

經訪談與本研究領隊相關法規，如需提升其法律位階或修訂行政命令，其相關法律分析後，將其概述區分為：

(1) 發展觀光條例

a. 本法領隊人員受旅行社僱用，始得執行業務。

由條例顯示領隊不能自行執業，需受制約旅行社。但領隊管理規則敘明：領隊應受旅行業之雇用或指派，始得執行領隊業務；旅行業管理規則：旅行業指派或雇用領隊人員執行接待，應簽訂書面契約領取報酬，兩則與條例明定雇用定義顯然不同，同樣依條例附則授權對旅行社及受雇人員管理，由主管機關定之。按行政程序法：本法所稱法規命令，係指行政機關基於法律授權，對多數不特定人民就一般事項所作抽

象之對外發生法律效果之規定」。引述（成之約，1999 學者對僱用類型概分：1. 人力派遣。2. 定期契約派遣。3. 勞動派遣等三類。指派雖含其雇用中解釋，惟政府相關法規對指派並沒有法律特別規定前，有關領隊權益應受保障。故，既然，法規對外發生法律效果，其所規定之領隊雇用制度自然已屬法律位階，領隊規則亦有規定其行為，可視為規範領隊之「義務」，惟目前相關法令並無就領隊「權利」部分賦予領隊，且「義務」亦未明確標準化，尚有改善空間。

- b. 領隊人員取得結業證書或執業證後連續三年未執行各該業者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。

本法限制領隊連續三年為帶團不能換證，必須重新訓練，當然對領隊人員權益有所受損，但尚屬合理範圍。導因係維護領隊的專業素養及新法規規定之熟悉度，面對旅遊環境持續不斷變遷，領隊人員服務品質屬正面助益。

（ 2）旅行業管理規則

依規則，既然領隊受旅行業指派或僱用執行接待，應簽訂書面契約，旅行業應給付領隊人員報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。這個部分目前旅行業，普遍性違規，並未遵守規定，主因罰則太輕，對業者拘束力不足，領隊權益受損甚大。倘若小費全包制，領隊受指派領取報酬，取得一致平衡點，回歸法制化精神。根據（孔秀琴，1998）學者研究及實際案例，廠商實施差異化的小費全包制並不一定會造成其遊客付出較高的總旅遊團費，小費全包制是應有修訂

空間。如鳳凰旅遊表示，自從實施小費全包制以來，客戶滿意度增加 22%，回客率成長約 18%，顯示獲得旅客認同。其實小費全包制就像上餐廳加收 10% 的服務費一樣，收費有一定的標準化及透明化，可降低顧客爭議，固定的小費給相關人員，亦可讓服務水平到達一定水準。

(3) 領隊人員管理規則

法規敘明領隊人員受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。從現行法規解釋領隊僱用或指派，基本上是約聘制，屬於自由工作者，其含義並不適用勞基法。領隊人員每日工作時數超過勞基法規定之 8 小時是常有之事，而勞基法之僱用及指派亦有許多部分與領隊管理規則並不完全相符，對於領隊人員之權亦未能完全保障，是尚待改進之處。

2. 產、官、學議題比較分析結果

(1) 產業界對領隊雇用制度解析：

- a. 領隊人員管理規則已有明定，旅行業管理規則也有規定，我認為是不需要再修訂提昇法律位階。
- b. 旅行社對領隊受旅行業之僱用制度及承攬權問題，均否定提昇至法律位階或增訂權利的必要性。認為領隊提昇法律位階，而設定專法，並無實質幫助，反而增加旅遊市場亂象。
- c. 旅行社認為領隊連續 3 年未帶團不能換證應重行訓練，係維護領隊專業素養及品質提昇是有幫助的，這很合理。
- d. 旅行社認為領隊是自由工作者，不是公司員工，所以不

適用勞基法。

e. 旅行社均表認同，小費制度回歸法制以團費全包制。

(2) 領隊對僱用制度認知：

a. 領隊認知旅行社指派對領隊僅是短期的僱用關係，相對於在權利與義務方面，未明確規範，希望能提昇法律位階訂頒領隊法，以保障領隊權益。

b. 領隊認為領隊是專業普技考試合格，資格比照普考，無承攬權利，對於憲法保障人民基本權利，有所違背。應提昇法律位階，以保障工作權益。

c. 當前旅行業僱用或指派領隊人員，無固定薪資、勞健保、福利，領隊流動性高。三年未帶團不能換證應重行訓練，不合理。

d. 領隊認為提昇法規位階，可依勞基法規定，可同一般勞工享有同等待遇。

e. 讚成小費回歸法制，應採按件計酬或按日計酬，給予領隊合理出差費。

(3) 官方對僱用制度相關法律見解

a. 認為領隊人員之權利與義務均可透過旅行業管理規 23 條之 1 來增訂，並不同意領隊制度提高法律位階。

b. 對領隊現行制度，不宜有承攬權或僱用之相關權利法制化及不建議領隊人員擁有執業權。但可考量適度開放被僱用權並另訂法律規範之。

c. 現行管理規則之指派由僱用旅行社辦理，太過受旅行社制約，對領隊人員權益保障不足。至於連續三年為帶團不能

換正必須重新訓練，尚屬合理。一段時間沒有帶團的確會讓領隊專業度有所折損，所以這部分尚無修正之必要。

- d. 現行勞動基準法對領隊人員之相關規定並不健全，領隊人員每日工作時數超過勞基法規定之 8 小時，而勞基法之雇用及指派亦有許多部分與領隊管理規則並不完全相符，對於領隊人員之權亦未能完全保障，是尚待改進之處。
- e. 小費全包制是未來可努力推動的方向。或是交由旅行社進行差異化區隔，歸類職業工會、專家學者及主管機關之商議而定。

(4) 學界對僱用制度相關法律見解

- a. 認為不需要提昇法的位階來訂領隊法，有關領隊權利與義務方面，可以從旅行業管理規則來增修。
- b. 按領隊法規第 3 條領隊本身就是沒有執業權，可以在本規則修訂敘明權利與義務，這樣可行性較高。
- c. 連續三年未帶團不能換證，要重行訓練，用意很好，能隨時接受新知識。旅行社指派領隊，除換證問題外，那就是沒有薪資、勞健保。
- d. 現行法律上未有任何關於指派（派遣）之特別規定，在將現行各種勞動法規適用到領隊派遣是不合理。
- e. 小費應回歸法制化，包含團費中，才合理。

綜合以上產、官、學者訪談分析及其相關法規議題推論，對領隊現行制度提昇法律位階，而設立專法均表不贊成。因旅行社採用指派方式，派遣領隊目的降低雇用成本，這些成本則透過差別待遇之雇用型態轉嫁到領隊的薪資福利以及

人力資本投資，對領隊的工作情緒有負面影響。

依目前領隊僱用制度，領隊依規定需掛靠於旅行社，但並非每家旅行社都足夠之團量維持領隊人員生計，倘若可適度開放被僱用權，且另可考量訂定法律規範；至於領隊人員權利與義務，可於旅行業規則中增訂，並以契約方式獲取權利與義務；領隊僱用制度是否提高位階，需透過職業工會、及勞工主管磋商之結果而定；小費全包制，大家看法一致，可回歸法治制度修訂。

3. 管理實務

(1) 我國觀光主管機關近年來所頒佈發展觀光相關政策，雖本意為因應國際化，提昇領隊專業素養，其資格認定，依本條例經考試主管機關考試及訓練及格，發給執業證，並受旅行業僱用，始得執行業務。故實質上，法規訂定，就憲法釋義，經由專業普技考試及格銓定，勞健保應屬第一類納保。以目前法規認定，領隊不適用勞基法範疇。故本研究認為觀光局並無意將領隊提昇其法律位階或增設指派之權利。

(2) 就目前領隊所遭遇之議題，雖部分問題急需解決，但經本研究探討後，發現法規皆可透過修改其行政命令辦理，這種種問題實質來看，並不需設置特別法以突破現行法規之需要。

4. 研析大陸旅遊法規範，供參酌如下

(1) 因制度上與台灣有所不同，大陸制訂旅遊相關政策時，全程交由「全國人大」財經委帶頭起草《旅遊法》的立法

模式，很值得注意。以往頒行的《旅行社條例》、《導遊人員管理條例》，包括《大陸公民出國旅遊管理辦法》，它受限於立法規格層級，因此無法的為旅遊經營者設定詳細的規範。這次《旅遊法》由「全國人大」常委會審議通過，是具有大陸的國家效力的法律。

(2) 縣級以上人民政府統一負責旅遊安全工作。縣級以上人民政府有關部門依照法律、法規履行旅遊安全監管職責。其根本法源及法令由主管部門權責及縣級政府管理皆以其作為統籌，故於大陸旅遊法能夠執行如此透徹乃因此因素致使。

(3) 大陸人民參加導遊資格考試成績合格，與旅行社訂立勞動合同或者在相關旅遊行業組織註冊的人員，可以申請取得導遊證。取得導遊證，具有相應的學歷、語言能力和旅遊從業經歷，並與旅行社訂立勞動合同的人員，可以申請取得領隊證。

從以上觀點為本研究所擬出之結論，雖分析發展條例制定特別法作為探究領隊提升其法律位階之應審訂及可審訂，但經由探究領隊法規、旅行業規則議題、觀光政策、及產、官、學者訪談結果，目前仍無設置特別法之必要性；經本研究探討大陸旅遊法政策及其法規，瞭解大陸制度上將其主管部門與縣級機關權責及管轄權力劃分明確，故於執行旅遊相關政策時或懲處旅行社不當經營時，皆按照旅遊主管部門來進行管理，故大陸雖地大人稠，但旅遊主管部門推廣其旅遊政策時，執行時不受干涉，始可貫徹其觀光之發展。

6.2. 建議

探討現行觀光條例，本研究認為現行條例僅提及領隊人員，經考試機關及訓練合格，受旅行業僱用，始得執行業務。除規範及限制外，對領隊權利與義務之內容未訂定，致使領隊感受不出政府制定觀光之政策，對領隊現階段受旅行業僱用或指派不合理處境。至此本研究提出相關意見，希冀能對領隊未來雇用制度有較合理之規範。

一. 建立領隊考、訓、用統整性配合機制

條例敘明領隊需經國家考試及訓練合格，發給執業證書，才能執行業務規範；領隊管理法規規定，領隊人員訓練、執業證核發、管理、獎勵及處罰由主管機關執行之；旅行業管理法規，旅行業指派或雇用領隊人員執行接待，應簽訂書面契約。從法的觀點考、訓、用，為提昇領隊專業素養，具有實質助益，然而缺乏整體性配合機制，造成旅行社不敢用領隊，而領隊無法找到合適的工作。主因領隊受限制約，旅行業指派或僱用，領取報酬，並未敘明權利與義務。故，**建議旅行業規則修訂內容如下：**

第23條之1 旅行業指派或雇用領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務：

其指派方式，領隊經旅遊業評鑑合格錄用，每年辦理簽訂書面契約乙次；契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項。

領隊雇用為員工，依勞動基準法相關規定辦理。

前項旅遊業應給付領隊人員報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。

二. 建立領隊專業素養機制

每年新科領隊完成職前訓練，取得合格執業證，旅遊業者不敢選用新科領隊，主因領隊沒有實務經驗，復按，條例領隊連續三年未執行領隊業務者，應重行參加訓練結業，換領執業證。其規定屬限制人民權例義務事項，故，**建議領隊人員管理規則內容如下：**

第 14 條 領隊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行各該業務者，於第二次換證時，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。

三. 建立領隊職前訓練評鑑制度

因現行領隊職前訓練結訓口試測驗，人人皆可以合格，其合格率達 100% 結訓，缺乏專業評鑑考核機制，對業者來說選才，很難評定學員專業素養的良莠，勢必不敢任用，對已取得國家證照，無法找到合適工作，更形成人力資源浪費。對過去口試委員都以資深領隊來擔任，若這個部分，改由需用旅行社經理人以上代表擔任，且將來有意願擔任領隊者，分類提出申請口試編組，經口試委員評鑑合格可以擔任領隊人，參加該公司實習。故，**建議修訂領隊人員管理規則內容如下：**

第 9 條 領隊人員職前訓練結訓以口試評鑑測驗為主，筆試為輔，滿分為 100 分，及格為 70 分。

其考核評鑑，區分就業與非就業。欲申請就業分二段式實施評鑑，第一階段口試委員，由需用旅行社代表負責考核評鑑錄用；第二階段，參於錄用旅行社隨團實習評鑑。

就業與非就業人員，口試成績不及格，應於七日內補行測驗一次；

經補行測驗不及格者，不得結業。

四. 後續研究

一、觀光主管機關應當重新考量現行法規適用性，領隊受制約旅行社指派之方式，究竟係為現階段發展觀光產業，維護旅遊市場機制，為提昇領隊服務品質的為主要目標，此為，基本之政策方向，務必釐清敘明。

二、本研究建議政府參酌，大陸旅遊法制定，著眼在旅遊產業發展，公共服務和監管、行業組織自律、企業依法自主經營及旅遊者的權利與義務都做出了較為明確的規定，並將市場規劃的全方位格局。此為，其旅遊的發展政策成功經驗，提供主政者參考，但本研究對大陸旅遊法規之架構體系尚未透徹前，故僅作初步建議，但求其未來更進一步分析其觀光發展之關聯性議題，始可確立此研究之方向。

參考文獻

中文部分

1. 大陸旅遊法，2013，台灣法律網，<http://www.lawtw.com/>
2. 中華民國品質保障協會，www.travel.org.tw
3. 孔秀琴，1998，遊憩選擇，小費給予，與遊憩專門化之經濟分析，中華大學博士論文。
4. 王仁俊、劉仁民、戴揚飛、王宗彥，2009，領隊職前訓練與職前領隊自我評價之研究，嘉南藥理科技大學，休閒與遊憩研究，第四卷第一期，頁 39 - 73。
5. 中華民國觀光領隊協會，2013，交通部令：修正「旅行業管理規則」部分條文、「導遊人員管理規則」部分條文、「領人員管理規則」部分條文，<http://www.atm-roc.net/>
6. 台灣總工會，2009，非典型勞動勞工權益問題與因應，勞動論壇第十四期。
7. 司法院大法官，1998，釋字第 453 號理由書，
<http://www.judicial.gov.tw/constitutionalcourt>
8. 甘唐沖，2003，中國大陸加入 WTO 後對旅遊業影響與因應策略之研究，高雄餐旅學院觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會第三集。
9. 立法院法律系統，發展觀光條例第 32 條，0691107 全文修正理由，<http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw>
10. 交通部觀光局，2015，行政資訊系統，www.taiwan.net.tw
11. 交通部觀光局，2015，觀光政策，[tp://admin.taiwan.net.tw/](http://admin.taiwan.net.tw/)
12. 交通部觀光局，2015，旅行管理規則立法總說明，

<http://law.moj.gov.tw/>

13. 全國法規資料庫入口網站，2015，發展觀光條例，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
14. 全國法規資料庫入口網站，2015，旅行業管理規則，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
15. 全國法規資料庫入口網站，2013，領隊人員管理規則，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
16. 全國法規資料庫入口網站，2015，發展觀光條例裁罰標準，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
17. 全國法規資料庫入口網站，2015，民法，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
18. 全國法規資料庫入口網站，2015，勞動基準法，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
19. 全國法規資料庫入口網站，行政程序法，中央標準法，
www.phmhs.phc.edu.tw/pms/law/
20. 成之約，1998，「淺論派遣勞動及其對勞資關係的影響」，
就業與訓練，第 16 卷 6 期，頁 3~11。
21. 成之約，1999，淺論非典型聘僱關係工作型態的發展與影響
，勞工行政，第 139 期，頁 10~18。
22. 成之約，2000，台灣地區派遣勞動的發展及其對勞資關係與
勞動政策影響之研究（I），行政院國家科學委員會補助專
題研究計畫。
23. 成之約，2002，非典型工作型態的前瞻與因應，國家政策研
究中心。

24. 成之約，2004，「派遣勞動」及其發展的探討：工會觀點，萬國法律，第 138 期。
25. 吳秉恩，1994，策略性人力資源管理，世界經理文摘，91，53-64。
26. 李誠，2000，跨世紀勞動市場的變遷與挑戰，錄於詹火生編，千禧年勞動政策及勞工權益，厚生基金會出版。
27. 李誠主編，2002，人力資源管理的 12 堂課，台北：天下遠見出版股份有限公司。
28. 李漢雄，2000，人力資源策略管理，台北：揚智文化事業股份有限公司。
29. 林昭吟，2004，人力資源彈性運用策略與工作者反應之探討——以不同僱傭關係專業人員為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
30. 林業修，2014，以企業經營品牌角度檢討現行品牌保護法規制度，中央大學產業經濟研究所碩士論文。
31. 林福來，2013，勞資爭議處理法治之研究，中正大學法律學系研究所博士論文。
32. 林顯宗，1992，日本的終身僱用制——勞資和諧分析，政治大學學報六十四期。
33. 邱駿彥，1998，淺談勞工派遣法律問題，萬國法律，第 98 期，頁 11-26。
34. 邱駿彥，1999，「勞工派遣法制之研究——以日本勞工派遣法為例」，勞動派遣法制研討會論文集：1-43。
35. 邱駿彥，2000，「勞工派遣法制之研究——以日本勞工派遣法為

- 例」，輔仁法學，第 19 期，頁 253~311。
36. 邱駿彥、林佳和，2007，〈修正現行勞動法令以加強派遣勞工權益保障研究案報告書〉，行政院勞工委員會委託研究。
 37. 邱祈豪，2003，台灣勞動派遣法制度之研究，致良出版社。
 38. 邱泰昌，2004，建立行政機關管制性法規影響分析機制暨實證研究，行政院經建會、法規會委託專案研究計畫期末報告
 39. 邱祈豪，派遣勞動之我見，台灣勞工雙月刊，2006 年 11 月
 40. 侯彩鳳，2005，我國勞動派遣法制化必要性之研究，國立中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程碩士論文。
 41. 施能傑、蔡秀涓（2003）。契約性人力運用之理論與現實。公務人員月刊，第 81 期，頁 15-26。
 42. 柯志哲，2001，從彈性企業觀點探討我國鋼鐵業協力外包制度，國立中山大學。
 43. 柯志哲，2003，《非典型工作型態之分析與探討計畫》。台北：行政院勞工委員會。
 44. 柯志哲、范裕康、王志傑，2004 - 2005，人力派遣如何重塑僱傭關係與企業管理政策之探討，台灣大學社會學研究所，國科會專題研究計畫成果報告。
 45. 柯志哲、葉穎蓉、蔡博全，2004，「台灣人力派遣對僱傭關係與人力資源管理影響的探討—以美國臨時性支援服務發展為對比」，政大勞動學報，第十五期：1-43。
 46. 柯志哲，2008 年我國使用非典型工作型態之探討—使用情況與決定因素，2008 年台灣社會學會年會。
 47. 派遣勞工權益參考手冊，行政院勞工委員會編印，2006 年 3

月，頁 3-4。

48. 徐嘉伶(2009)，中國大陸各地區吸引國際觀光客旅遊之決定因素，國立政治大學國家發展研究所碩士論文。
49. 高珮萱，2009，員工對派遣工作的認知與其職業生涯發展之研究，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
50. 張火燦(1998)，《策略性人力資源管理》，台北：揚智。
51. 張原榮，2011，研擬休閒農業相關法規之研究－課題與法制分析，中國文化大學環境設計暨環境規劃研究所碩士論文。
52. 張雅婷，2007，派遣員工組織公民行為決定因素的研究，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
53. 張榮利，2001，中鋼與其協力廠商人力彈性運用之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
54. 許介圭，1998，前瞻 21 世紀企業的人才雇用制度，工業簡訊，28(6)：10-12。
55. 許建宇，2001，僱傭關係的定位及其法律調整模式，浙江大學學報，第 32 卷第 2 期。
56. 陳麗琇(2003)。高科技產業教育訓練功能委外之研究~以新竹科學園區為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
57. 陳水連、游鴻格，2005，派遣合司人力資源管理之個案研究，醒吾技術學院，政治學學報第五期。
58. 陳正良，1994，派遣業勞工之雇用關係與勞動條件，勞資關係月刊，第 12 卷 10 期。
59. 陳定國，1991，企業概論，三民書局。

60. 陳清秀，2014，法規影響評估，國家政策研究基金會，國政分析。
61. 陳柏欽，2012，企業對約聘僱員工任用及再聘意願之研究，育達商業科技大學企業管理系碩士論文。
62. 陳輝發，2007，勞動派遣相關法律問題之研究---以公部門政府勞務採購契約為中心，政治大學法學院碩士論文。
63. 智庫百科 MBA，2014，終身雇佣制，<http://wiki.mbalib.com/>
64. 湖聰年、鄭依玲，2009，勞動派遣之文獻回顧與評論—法制面初探，國家文官培訓所，T&D 飛訊第 82 期。
65. 黃英忠、曹國雄、黃同圳、張火燦、王秉鈞，1998，人力資源管理，台北：華泰書局。
66. 黃仕儀，2001，「我國派遣勞動法制之研究」，國立中正大學法律學研究所碩士論文。
67. 黃家齊，2002，人力資源管理活動、雇用關係與員工反應之關聯性研究 — 心理契約觀點，管理學報，第二十卷第三期
68. 黃偉誠，2006，我國勞動派遣法制定之研究，政治大學勞工研究所碩士論文。
69. 黃程貫、謝創智、黃秋桂 2009，台灣勞動派遣保護之現況與困境，「勞動派遣保護國際研討會」。
70. 黃俐文，2001，勞動派遣業對勞資關係之衝擊，國立政治大學勞工所碩士論文。
71. 楊政寬，2000，觀光政策、行政與法規，台北：揚智文化出版。
72. 楊敕貝，1998，論目前台灣公立圖書館館員之任用，輔仁大

學圖書資訊學系研究所碩士論文。

73. 楊通軒，2002，歐洲聯盟勞動派遣法制之研究，發表於「勞動派遣法制化研討會」。
74. 楊通軒(2004)，台灣勞動派遣法立法之難議-機會與風險之平衡，萬國法律，第 138 期，32 頁以下。
75. 楊通軒，2005，非典型僱用關係之探討-以勞動派遣為例，中正大學勞工關係學系，國政研究報告。
76. 楊朝祥，2009，建置符合專業需求的國家考選與人才培育制度，銘傳教育電子期刊 2009 年 6 月 頁 1 - 16。
77. 維基百科，2015，僱用，<http://zh.wikipedia.org/wiki/>
78. 趙寶珍，2001，策略性人力資源雇用構築之探索性研究:以某海運公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文
79. 潘淑滿，2003，書名：質性研究-理論與應用，心理出版社
80. 潘錫堂，2014，論中國大陸實施《旅遊法》以來對台灣之影響與因應之道，淡江大學中國大陸研究所，台北論壇基金會
81. 蔡為奇，2002，員工訓練與開發，人力資源管理的 12 堂課(李誠主編，全新修訂本)。台北，天下文化出版社。
82. 衛民、許繼峰，2005，勞資關係與人力資源的合與分，「台灣勞動學術研討會 2005 年會」。
83. 鄧瑞兆、孔秀琴、李堯賢，2009，小費給予制度差異化與旅遊團費競爭，觀光休閒學報 第 15 卷第 2 期第 163-186 頁。
84. 鄭津津，1998，「勞動派遣相關法律之探討」，就業與訓練，第 16 卷 6 期，頁 12~16。
85. 鄭津津，1999，派遣勞動之法律關係與相關法律問題之研究

- ，中正大學法學集刊二期。
86. 鄭津津，2001，非典型就業之衡平機制-法制面之研究，行政院經濟建設委員會。
87. 鄭津津，2002，從美國勞動派遣法制看我國勞動派遣法草案，中正法學集刊，第10期，頁37-98。
88. 盧昆宏、王獻明，2004，人力特質與雇用策略模式之實證研究，國立高雄應用科技大學工業工程與管理研究所論文。
89. 謝創智，2009，台灣勞動派遣保護之現況與困境，勞動派遣保護國際研討會論文，全國產業總工會。
90. 簡士平，2002，招募管道成效之評估，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
91. 魏榮進，2007，因應兩岸觀光旅遊導致流浪領隊導遊滿街跑全面開放考照之觀光政策「對」？「錯」？之探討。健康與管理學術研討會。

日文部分

1. 西谷敏，1994，日本派遣勞動之法律與實務，行政院勞工委員會譯印。
2. 松島靖雄，1988，終身僱用慣行，日本中央經濟社。
3. 河西宏祐，1988，企業別組理論，日本評論社。
4. 後藤哲彥，1983，日本經營文化，學文社刊

英文部分

1. Anne , B.(2001).The Fragmentation of Traditional Employment : Challenges Raised by the Diversity of Typical and Atypical Jobs. Relations Industrielles.Vol.56 : 88-92
- 2.Allan, Cameron (2000), "The hidden organizational costs of using non-standard employment", Personnel Review, 29(2), 188-204
- 3.Allan, Peter (2002), "The contingent workforce: Challenges and new directions",American Business Review, 20(2), 103-111
- 4.Anonymous. (1995), "Technical contract workers:Multiskilled, highly paid",Occupational Outlook Quarterly, 39(2), 28
- 5.Benson, John (1998), "Dual commitment: Contract workers in Australian manufacturing enterprises", Journal of Management Studies, 35(3), 355-375
- 6.Butler, JE, Ferris, GR, & Napier, NK 1991, Strategy and human resources management,Cincinnati, South-Western.
- 7.Cappelli, Peter. (2000). A market-driven approach to retaining talent. Harvard Business Review, 78(1): 103-111.
- 8.Doeringer, P. B., & Piore, M. J. (1971). Internal labor markets and

- manpower analysis. Toronto: D. C. Heath.
9. Flood, Lennart.(2001). The Future European Labor Supply:The Critical Role Of The Family. *Feminist Economics*, Vol. 7. Issue 3, pp.33-69.
 10. Goetschy, J.(2002). A transition year for employment in Europe: EU governance and national diversity under scrutiny. *Industrial Relations Journal*, Vol. 33, Issue 5, pp.405-523.
 11. Hale, Noreen. 1990. *The Older Worker: Effective Strategies for Management and Human Resource Management*. (San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers.)
 12. Hippel, Coutney von, Mangum, Stephen L., Greenberger, David B., Heneman, Robert L., & Skoglund, Jeffrey D. (1997), Temporary employment: Can organizations and employees both win?", *The Academy of Management Executive*, 11(1), 93-105
 13. Hyatt, C. (1995), *Lifetime Employability, How to Become Indispensable*. New York: Mastermedia Limited. *Journal of Career Development*, 15(1), 30-40.
 14. Kahn, R. L. and C. F. Cannell (1957). *The Psychological Basis of the Interview. The Dynamics of Interviewing: Theory, Technique, and Cases*. New York, John Wiley & Sons: 22-64
 15. Kalleberg, Arne L. 2000. Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract work. *Annual Review of Sociology*, 26: 341-365.
 16. Lanz, K. (1988). *Hiring and firing: Employing and managing people* (pp. 1, 3, 12, 16). London: Pitman.
 17. Lepak, David P., & Snell, Scott A.(1999). The human resource architecture:Toward a theory of human capital allocation and development. *Academy of Management Review* vol. 24(1): 31-48.

18. Lepak, David P. & Snell, Scott A. (2002). Examining the Human Resource Architecture: The Relationships Among Human Capital, Employment, and Human Resource Configuration. *Journal of Management*. Vol 28 Issue 4, pp.517-543.
19. Miles, R. E., & Snow, C. C. (1984). Designing strategic human resources systems. *Organizational Dynamics*, Summer, 36–52.
20. Mossberg, L.L. (1995). Tour leaders and their importance in Charter tours, *Tourism Management* Vol.16, No.6, pp.437-445.
21. Michael P. Todaro and Stephan C. Smith, *Economic Development* (Boston MA : Addison-Wesley, 2003) , PP.259-299.
22. Polivka, A. E., & Nardone, T. (1989) , “ On the definition of contingent work ” , *Monthly Labor Review*, Vol.112, No.12, 9-16.
23. Persia, M.A., & Gutelson, R.J. (1993). The differences among Travel agency users in the importance ratings of agency service features. *Journal of travel & tourism marketing*, Vol.1, No.4, pp. 77-97.
24. Polivka AE. 1996b. Are temporary help agency workers Substitutes for direct hire temps? Searching for an alternative explanation of growth in the temporary help industry. Presented at Soc. Labor Econ. Conf., May 3–4, Chicago Polivka AE, Nardone.
25. Quiroga, I. (1990). , Characteristics of Package Tour in Europe , *Annals of Tourism Research* , Vol.1, No.1, pp.185-207.
26. Rousseau, D.M. (1995) *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Newbury Park, CA: Sage.

27. Rasell, Edie, & Appelbaum, Eileen (1998), "Nonstandard work arrangements: a challenge for workers and labor unions", *Social Policy*, 28(2), 31-36
28. Rousseau, Denise M., & Greller, Martin M. (1994), "Human Resource Practices: Administrative Contract Makers", *Human Resource Management*, 33(3), 385-401
29. Hui, C., Lee, C., & Rousseau, D. M. (2004). Employment relationships in China: Do workers relate to the organizations or to people? *Organization science*, 15(2), 232-240.
30. Segal, Lewis M. (1996), "Flexible employment: Composition and trends", *Journal of Labor Research*, 17(4), 525-543
31. Schuler, R. & Jackson, S. (1987) 'Linking competitive strategies and human resource management practices', *Academy of Management Executive* 1(3): 207-219..
32. Schuler, R.S. (1992) Linking the People with the Strategic Needs of the Business. *Organisational Dynamics*: 18–32.
33. Thompson, John A. (1997), "The contingent workforce: The solution to the paradoxes of the new economy", *Strategy & Leadership*, 25(6) 44-46
34. Uzzi, Brian, & Barsness, Zoe I (1998), "Contingent employment in British establishments: Organizational determinants of the use of fixed-term hires and part-time workers", *Social Forces*, 76(3), 967-1006
35. Williamson, Margaret (1996), "Majority of IT workers on contract: Study", *Computing Canada*, 22(19), 14
36. Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 18(2), 295.

附錄一

國內僱用制度現行法規分類

1. 僱用部分

民法（民國 104 年 01 月 14 日修正）

第 482 條	稱僱傭者，謂當事人約定，一方於一定或不定之期限內為他方服勞務，他方給付報酬之契約。
第 486 條	報酬應依約定之期限給付之；無約定者，依習慣；無約定亦無習慣者，依左列之規定： 一、報酬分期計算者，應於每期屆滿時給付之。 二、報酬非分期計算者，應於勞務完畢時給付之。

2. 承攬部分

民法（民國 104 年 01 月 14 日修正）

第 490 條	稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。
第 505 條	報酬應於工作交付時給付之，無須交付者，應於工作完成時給付之。 工作係分部交付，而報酬係就各部分定之者，應於每部分交付時，給付該部分之報酬。

3. 旅遊部分

民法（民國 104 年 01 月 14 日修正）

第 514-1 條	稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。
-----------	---------------------------------

	前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。
--	-----------------------------------

4. 勞動契約部分

勞動基準法（民國 104 年 02 月 04 日）

第 9 條	<p>勞動契約，分為定期契約及不定期契約。臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約；有繼續性工作應為不定期契約。定期契約屆滿後，有左列情形之一者，視為不定期契約：</p> <p>一、勞工繼續工作而雇主不即表示反對意思者。</p> <p>二、雖經另訂新約，惟其前後勞動契約之工作期間超過九十日，前後契約間斷期間未超過三十日者。</p> <p>前項規定於特定性或季節性之定期工作不適用之。</p>
-------	---

5. 觀光條例經營管理部分

發展觀光條例（民國 104 年 02 月 04 日修正）

第 2 條第 13 項	領隊人員：指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。
第 32 條	<p>導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。</p> <p>前項人員，應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。</p> <p>導遊人員及領隊人員取得結業證書或執業證後</p>

	<p>連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行業務。</p> <p>第一項修正施行前已經中央主管機關或其委託之有關機關測驗及訓練合格，取得執業證者，得受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，繼續執行業務。</p> <p>第一項施行日期，由行政院會同考試院以命令定之。</p>
第 58 條	<p>有下列情形之一者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰；情節重大者，並得逕行定期停止其執行業務或廢止其執業證：</p> <p>一、旅行業經理人違反第三十三條第五項規定，兼任其他旅行業經理人或自營或為他人兼營旅行業。</p> <p>二、導遊人員、領隊人員或觀光產業經營者僱用之人員，違反依本條例所發布之命令者。</p> <p>經受停止執行業務處分，仍繼續執業者，廢止其執業證。</p>
第 59 條	<p>未依第三十二條規定取得執業證而執行導遊人員或領隊人員業務者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並禁止其執業。</p>
第 66 條	<p>導遊人員、領隊人員之訓練、執業證核發及管理 etc 事項之管理規則，由中央主管機關定之。</p>
第 67 條	<p>依本條例所為處罰之裁罰標準，由中央主管機關</p>

	定之。
--	-----

6. 旅行業管理部分

旅行業管理規則（民國 104 年 01 月 14 日修正）

第 1 條	本規則依發展觀光條例（以下簡稱本條例）第六十六條第三項規定訂定之。
第 23 條之 1	旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行接待或引導觀光旅客旅遊業務，應簽訂書面契約；其契約內容不得違反交通部觀光局公告之契約不得記載事項。 旅行業應給付導遊人員、領隊人員之報酬，不得以小費、購物佣金或其他名目抵替之。
第 36 條	成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。

附錄二

領隊人員管理規則（民國 102 年 09 月 24 日修正）

第 1 條 本規則依發展觀光條例（以下簡稱本條例）第六十六條第五項規定訂定之。

第 2 條 領隊人員之訓練、執業證核發、管理、獎勵及處罰等事項，由交通部委任交通部觀光局執行之；其委任事項及法規依據應公告並刊登於政府公報或新聞紙。

第 3 條 領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。

第 4 條 領隊人員有違反本規則，經廢止領隊人員執業證未逾五年者，不得充任領隊人員。

第 5 條 領隊人員訓練分職前訓練及在職訓練。

經領隊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行領隊業務。

領隊人員在職訓練由交通部觀光局或其委託之有關機關、團體辦理。

前二項之受委託機關、團體，應具下列資格之一：

- 一. 須為旅行業或領隊人員相關之觀光團體，且最近二年曾自行辦理或接受交通部觀光局委託辦理領隊人員訓練者。
- 二. 須為設有觀光相關科系之大專以上學校，最近二年自行辦理或接受交通部觀光局委託辦理旅行業從業人員相關訓練者。
- 三. 職前訓練及在職訓練之方式、課程、費用及相關規定事項

，由交通部觀光局定之或由其委託之有關機關、團體擬訂陳報交通部觀光局核定。

第 6 條 經華語領隊人員考試及訓練合格，參加外語領隊人員考試及格者，於參加職前訓練時，其訓練節次，予以減半。

經外語領隊人員考試及訓練合格，參加其他外語領隊人員考試及格者，免再參加職前訓練。

前二項規定，於本規則修正施行前經交通部觀光局甄審及訓練合格之領隊人員，亦適用之。

第 7 條 經領隊人員考試及格，參加職前訓練者，應檢附考試及格證書影本、繳納訓練費用，向交通部觀光局或其委託之有關機關、團體申請，並依排定之訓練時間報到接受訓練。

參加領隊職前訓練人員報名繳費後開訓前七日得取消報名並申請退還七成訓練費用，逾期不予退還。但因產假、重病或其他正當事由無法接受訓練者，得申請全額退費。

第 8 條 領隊人員職前訓練節次為五十六節課，每節課為五十分鐘。

受訓人員於職前訓練期間，其缺課節數不得逾訓練節次十分之一。

每節課遲到或早退逾十分鐘以上者，以缺課一節論計。

第 9 條 領隊人員職前訓練測驗成績以一百分為滿分，七十分為及格。

測驗成績不及格者，應於七日內補行測驗一次；經補行測驗仍不及格者，不得結業。

因產假、重病或其他正當事由，經核准延期測驗者，應於一年內申請測驗；經測驗不及格者，依前項規定辦理。

第 10 條 受訓人員在職前訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓，其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

- 一、缺課節數逾十分之一者。
- 二、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。
- 三、由他人冒名頂替參加訓練者。
- 四、報名檢附之資格證明文件係偽造或變造者。
- 五、其他具體事實足以認為品德操守違反倫理規範，情節重大者。

前項第二款至第四款情形，經退訓後二年內不得參加訓練

第 11 條 領隊人員於在職訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓，其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

- 一、缺課節數逾十分之一者。
- 二、由他人冒名頂替參加訓練者。
- 三、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。
- 四、其他具體事實足以認為品德操守違反職業倫理規範，情節重大者。

第 12 條 受委託辦理領隊人員職前訓練及在職訓練之機關、團

體，應依交通部觀光局核定之訓練計畫實施，並於結訓後十日內將受訓人員成績、結訓及退訓人數列冊陳報交通部觀光局備查。

第 13 條 受委託辦理領隊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體違反前條規定者，交通部觀光局得予糾正並通知限期改善；屆期未改善者，廢止其委託，並於二年內不得參與委託訓練之甄選。

第 14 條 領隊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行領隊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行領隊業務。

領隊人員重行參加訓練節次為二十八節課，每節課為五十分鐘。

第五條第二項、第四項及第五項、第七條、第八條第二項及第三項、第九條、第十條、第十二條、第十三條有關領隊人員職前訓練之規定，於第一項重行參加訓練者，準用之。

第 15 條 領隊人員執業證分外語領隊人員執業證及華語領隊人員執業證。

領取外語領隊人員執業證者，得執行引導國人出國及赴香港、澳門、大陸旅行團體旅遊業務。

領取華語領隊人員執業證者，得執行引導國人赴香港、澳門、大陸旅行團體旅遊業務，不得執行引導國人出國旅行團體旅遊業務。

第 16 條 領隊人員申請執業證，應填具申請書，檢附有關證件

向交通部觀光局或其委託之有關團體請領使用。

領隊人員停止執業時，應即將所領用之執業證於十日內繳回交通部觀光局或其委託之有關團體；屆期未繳回者，由交通部觀光局公告註銷。

第一項委託事項及法規依據應公告並刊登政府公報或新聞紙。

第 17 條（刪除）

第 18 條 領隊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發。

第 19 條 領隊人員之結業證書及執業證遺失或毀損，應具書面敘明理由，申請補發或換發。

第 20 條 領隊人員應依僱用之旅行業所安排之旅遊行程及內容執業，非因不可抗力或不可歸責於領隊人員之事由，不得擅自變更。

第 21 條 領隊人員執行業務時，應佩掛領隊執業證於胸前明顯處，以便聯繫服務並備交通部觀光局查核。

前項查核，領隊人員不得拒絕。

第 22 條 領隊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，應即時作妥當處置，並將事件發生經過及處理情形，依旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點規定儘速向受僱之旅行業及交通部觀光局報備。

第 23 條 領隊人員執行業務時，應遵守旅遊地相關法令規定，維護國家榮譽，並不得有下列行為：

一、遇有旅客患病，未予妥為照料，或於旅遊途中未注意旅

客安全之維護。

- 二、誘導旅客採購物品或為其他服務收受回扣、向旅客額外需索、向旅客兜售或收購物品、收取旅客財物或委由旅客攜帶物品圖利。
- 三、將執業證借供他人使用、無正當理由延誤執業時間、擅自委託他人代為執業、停止執行領隊業務期間擅自執業、擅自經營旅行業務或為非旅行業執行領隊業務。
- 四、擅離團體或擅自將旅客解散、擅自變更使用非法交通工具、遊樂及住宿設施。
- 五、非經旅客請求無正當理由保管旅客證照，或經旅客請求保管而遺失旅客委託保管之證照、機票等重要文件。
- 六、執行領隊業務時，言行不當。

第 24 條 領隊人員違反第十五條第三項、第十六條第二項、第十八條、第二十條至第二十三條規定者，由交通部觀光局依本條例第五十八條規定處罰。

第 25 條 依本規則發給領隊人員結業證書，應繳納證書費每件新臺幣五百元；其補發者，亦同。

第 26 條 申請、換發或補發領隊人員執業證，應繳納證照費每件新臺幣二百元。

第 27 條 本規則自發布日施行。

附錄三

大陸旅遊法（2013年4月25日第十二屆全國人民代表大會常務委員會第二次會議通過）部分條文

第一章 總則

第一條

為保障旅遊者和旅遊經營者的合法權益，規範旅遊市場秩序，保護和合理利用旅遊資源，促進旅遊業持續健康發展，制定本法。

第六條

國家建立健全旅遊服務標準和市場規則，禁止行業壟斷和地區壟斷。旅遊經營者應當誠信經營，公平競爭，承擔社會責任，為旅遊者提供安全、健康、衛生、方便的旅遊服務

第七條

國務院建立健全旅遊綜合協調機制，對旅遊業發展進行綜合協調。縣級以上地方人民政府應當加強對旅遊工作的組織和領導，明確相關部門或者機構，對本行政區域的旅遊業發展和監督管理進行統籌協調。

第二章 旅遊者

第九條

旅遊者有權自主選擇旅遊產品和服務，有權拒絕旅遊經營者的強制交易行為。

旅遊者有權知悉其購買的旅遊產品和服務的真實情況。

旅遊者有權要求旅遊經營者按照約定提供產品和服務

第十六條

出境旅遊者不得在境外非法滯留，隨團出境的旅遊者不得擅自分

團、脫團。

入境旅遊者不得在境內非法滯留，隨團入境的旅遊者不得擅自分團、脫團。

第三章 旅遊規劃和促進

第二十五條

國家制定並實施旅遊形象推廣戰略。國務院旅遊主管部門統籌組織國家旅遊形象的境外推廣工作，建立旅遊形象推廣機構和網絡，開展旅遊國際合作與交流。

縣級以上地方人民政府統籌組織本地的旅遊形象推廣工作。

第二十七條

國家鼓勵和支持發展旅遊職業教育和培訓，提高旅遊從業人員素質。

第四章 旅遊經營

第三十五條

旅行社不得以不合理的低價組織旅遊活動，誘騙旅遊者，並通過安排購物或者另行付費旅遊項目獲取回扣等不正當利益。

旅行社組織、接待旅遊者，不得指定具體購物場所，不得安排另行付費旅遊項目。但是，經雙方協商一致或者旅遊者要求，且不影響其他旅遊者行程安排的除外。

發生違反前兩款規定情形的，旅遊者有權在旅遊行程結束後三十日內，要求旅行社為其辦理退貨並先行墊付退貨貨款，或者退還另行付費旅遊項目的費用。

第三十六條

旅行社組織團隊出境旅遊或者組織、接待團隊入境旅遊，應當按

照規定安排領隊或者導遊全程陪同。

第三十七條

參加導遊資格考試成績合格，與旅行社訂立勞動合同或者在相關旅遊行業組織註冊的人員，可以申請取得導遊證。

第三十八條

旅行社應當與其聘用的導遊依法訂立勞動合同，支付勞動報酬，繳納社會保險費用。

旅行社臨時聘用導遊為旅遊者提供服務的，應當全額嚮導遊支付本法第六十條第三款規定的導遊服務費用。

旅行社安排導遊為團隊旅遊提供服務的，不得要求導遊墊付或者嚮導遊收取任何費用。

第三十九條

取得導遊證，具有相應的學歷、語言能力和旅遊從業經歷，並與旅行社訂立勞動合同的人員，可以申請取得領隊證。

第四十條

導遊和領隊為旅遊者提供服務必須接受旅行社委派，不得私自承攬導遊和領隊業務。

第四十一條

導遊和領隊從事業務活動，應當佩戴導遊證、領隊證，遵守職業道德，尊重旅遊者的風俗習慣和宗教信仰，應當向旅遊者告知和解釋旅遊文明行為規範，引導旅遊者健康、文明旅遊，勸阻旅遊者違反社會公德的行為。

導遊和領隊應當嚴格執行旅遊行程安排，不得擅自變更旅遊行程或者中止服務活動，不得向旅遊者索取小費，不得誘導、欺騙、

強迫或者變相強迫旅遊者購物或者參加另行付費旅遊項目。

第五章 旅遊服務合同

第五十九條

旅行社應當在旅遊行程開始前向旅遊者提供旅遊行程單。旅遊行程單是包價旅遊合同的組成部分。

第六章 旅遊安全

第七十六條

縣級以上人民政府統一負責旅遊安全工作。縣級以上人民政府有關部門依照法律、法規履行旅遊安全監管職責。

第七章 旅遊監督管理

第八十五條

縣級以上人民政府旅遊主管部門有權對下列事項實施監督檢查：

- (一) 經營旅行社業務以及從事導遊、領隊服務是否取得經營、執業許可；
- (二) 旅行社的經營行為；
- (三) 導遊和領隊等旅遊從業人員的服務行為；
- (四) 法律、法規規定的其他事項。

旅遊主管部門依照前款規定實施監督檢查，可以對涉嫌違法的合同、票據、賬簿以及其他資料進行查閱、複製。

第八章 旅遊糾紛處理

第九十四條

旅遊者與旅遊經營者發生糾紛，旅遊者一方人數眾多並有共同請求的，可以推選代表人參加協商、調解、仲裁、訴訟活動。

第九章 法律責任

第九十六條

旅行社違反本法規定，有下列行為之一的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，並處五千元以上五萬元以下罰款；情節嚴重的，責令停業整頓或者吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款：

- (一) 未按照規定為出境或者入境團隊旅遊安排領隊或者導遊全程陪同的；
- (二) 安排未取得導遊證或者領隊證的人員提供導遊或者領隊服務的；
- (三) 未向臨時聘用的導遊支付導遊服務費用的；
- (四) 要求導遊墊付或者嚮導遊收取費用的。

第九十八條

旅行社違反本法第三十五條規定的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，責令停業整頓，並處三萬元以上三十萬元以下罰款；違法所得三十萬元以上的，並處違法所得一倍以上五倍以下罰款；情節嚴重的，吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，沒收違法所得，處二千元以上二萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

第九十九條

旅行社未履行本法第五十五條規定的報告義務的，由旅遊主管部門處五千元以上五萬元以下罰款；情節嚴重的，責令停業整頓或者吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導

遊證、領隊證。

第一百零二條

違反本法規定，未取得導遊證或者領隊證從事導遊、領隊活動的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，並處一千元以上一萬元以下罰款，予以公告。

導遊、領隊違反本法規定，私自承攬業務的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，處一千元以上一萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

導遊、領隊違反本法規定，向旅遊者索取小費的，由旅遊主管部門責令退還，處一千元以上一萬元以下罰款；情節嚴重的，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

第一百零三條

違反本法規定被吊銷導遊證、領隊證的導遊、領隊和受到吊銷旅行社業務經營許可證處罰的旅行社的有關管理人員，自處罰之日起未逾三年的，不得重新申請導遊證、領隊證或者從事旅行社業務。

第一百一十一條

本法下列用語的含義：

（一）旅遊經營者，是指旅行社、景區以及為旅遊者提供交通、住宿、餐飲、購物、娛樂等服務的經營者。

（二）景區，是指為旅遊者提供遊覽服務、有明確的管理界限的場所或者區域。

（三）包價旅遊合同，是指旅行社預先安排行程，提供或者通過履行輔助人提供交通、住宿、餐飲、遊覽、導遊或者領隊等兩項

以上旅遊服務，旅遊者以總價支付旅遊費用的合同。

（四）組團社，是指與旅遊者訂立包價旅遊合同的旅行社。

（五）地接社，是指接受組團社委託，在目的地接待旅遊者的旅行社。

（六）履行輔助人，是指與旅行社存在合同關係，協助其履行包價旅遊合同義務，實際提供相關服務的法人或者自然人。

第一百一十二條

本法自 2013 年 10 月 1 日起施行。

