

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

從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究

**A Study on Exploration of Laws and Regulations Related to
Mandarin Tour Guides from the Phenomenon of
Chinese Low-Price Tour Groups**

研究生：張致遠

GRADUATE STUDENT : Chih-Yuan Chang

指導教授：莊鎧溫博士

ADVISOR : Kai-Wayne Chuang Ph.D.

中 華 民 國 一 〇 四 年 七 月

南 華 大 學

旅遊管理學系旅遊管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究

研究生：張 致 遠

經考試合格特此證明

口試委員：羅 聰 明
于 滄
吳 錫 昆

指導教授：吳 錫 昆

系主任(所長)：

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：從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究

研究生：張致遠

指導教授：莊鎧溫博士

論文摘要內容：

自開放大陸旅客來臺觀光，華語導遊已經二次大規模到交通部及觀光局遊行抗議並遞陳情書，希望政府重視華語導遊的基本收入與權益。本研究藉由質性研究方法之深度訪談法深入探討陸客低價團現象及華語導遊所面臨相關問題並建議改善之道，尤著重於引用相關法規對華語導遊執業權、勞基法、健保法適用的討論；擷取 8 位產官學者受訪對象的實證資料發現：①旅行社低價團的操作方式，使專業解說的華語導遊逐漸變成以商品購物為主的導購人員，華語導遊的薪資多是不確定的佣金，收入沒有保障。②我國導遊人員的考取制度主要為考訓分開與日本及澳門作法不同，在職訓練也是非強制參加，建議可採考訓合一方式辦理，增加導遊人員素質與專業度。③中央健保局二代健保規定，專門職業及技術人員自行執業者必須回歸到第一類被保險人，交通部觀光局回函稱，導遊、領隊人員依法不得自行執業，故其不具全民健保第 1 類第 5 目(專技人員自行執業者)身分，究竟導遊專技普考及格能否執業各界仍有不同意見。④華語導遊原本適用勞基法，現在卻因為「行業歸屬變更」變成不適用情況十分特殊。⑤觀光

局研擬陸客自由行開放華語導遊執業權，修法與否產官學者正反意見各半。最後，依本研究歸納整理結果，提出實務上之建議與後續研究發展方向。

關鍵詞：陸客低價團、華語導遊、執業權、勞基法、健保法。



Title of Thesis : A Study on Exploration of Laws and Regulations Related to Mandarin Tour Guides from the Phenomenon of Chinese Low-Price Tour Groups

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

Graduate Date : July 2015

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Chih-Yuan Chang

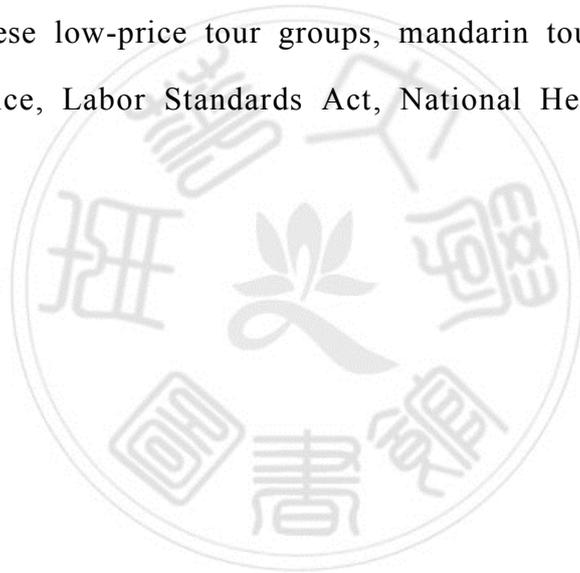
Advisor : Kai-Wayne Chuang Ph.D.

Abstract

Since the Chinese visitors are allowed to visit Taiwan for sightseeing, mandarin tour guides have conducted twice mass protests and submitted petition to Ministry of Transportation and Communications, and Tourism Bureau, hoping the government attaches importance to the basic income and interests of mandarin tour guides. By the deep interviews of qualitative research methods, this study deeply probes the phenomenon of Chinese low-price tour groups, and related problems faced by mandarin tour guides, and then recommends the improvements, particularly focused on references to the relevant regulations to discuss the applicable right to practice, Labor Standards Act, and National Health Insurance Act for mandarin tour guides; the empirical data collected from 8 interviewees of industries, government and academics are found that: ① The way to operate low-price tour by the travel agencies causes professional interpretation mandarin tour guides to gradually become shopping commodity-based guide staff; mandarin tour guides' salary are most uncertain commissions, with insecurity of income. ② Taiwan's tour guides system primarily is exam and training separately, different with the practices of Japan and Macao, and the job training is not mandatory to participate. The union of exam and training can be a way recommended to increase the quality and professional degrees of tour guides. ③ According to the provisions of 2nd Generation NHI of National Health Insurance Administration, professionals and technicians who independently practice must be returned to category 1 of the insured. Tourism Bureau, Ministry of Transportation and Communications said by replied letter that tour guides and tour leaders are not permitted to independently practice according to laws, so that they did not have the identify set forth in item 5,

category 1 of national health Insurance (Independently practicing professionals and technicians). There are still different opinions in various circles about whether tour guides can practice or not if they pass the Civil Service Junior Examination for Professionals and Technicians. ④ Mandarin tour guides are originally applicable to Labor Standards Act, but now because of “industry attribution change”, become into NA. The situation is very special. ⑤ Tourism Bureau elaborated to approve Mandarin tour guide’s right to practice for Chinese tourists’ free tour, and to amend the law or not, industry, government and academics show half and half of the pros and cons. Finally, the results from this study are collated and analyzed to propose practical recommendations and the follow-up research and development.

Keywords : Chinese low-price tour groups, mandarin tour guides, Right to practice, Labor Standards Act, National Health Insurance Act



目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	iii
目錄.....	v
表目錄.....	ix
圖目錄.....	x
第一章緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的.....	5
1.4 研究流程.....	9
1.5 研究內容.....	10
第二章文獻探討.....	12
2.1 導遊相關規定.....	12
2.1.1 導遊人員沿革.....	12
2.1.2 導遊定義.....	15
2.1.3 導遊人員之資格條件.....	16
2.1.4 導遊人員之權利.....	20

2.2 華語導遊相關規定	22
2.2.1 華語導遊定義	22
2.2.2 華語導遊執業權	23
2.3 勞動基準法相關規定	25
2.4 勞工保險條例相關規定	29
2.5 全民健康保險法	31
第三章研究方法	35
3.1 研究方法之選擇	38
3.2 文獻與蒐集次級資料	38
3.3 確認訪談議題	39
3.4 參與觀察法	39
3.5 深度訪談	40
3.6 歸納分析	41
3.6.1 專家訪談對象	41
3.6.2 資料整理	43
3.6.3 資料分析	43
3.7 研究問題	43
3.8 研究信度與效度分析	44
3.8.1 研究信度	44

3.8.2 研究效度	45
第四章研究結果	47
4.1 陸客低價觀光團現象對導遊執業之影響	47
4.2 華語導遊選、訓、用法規與實際執行狀況	49
4.2.1 考選政策	49
4.2.2 訓練政策	51
4.2.3 任用政策	52
4.3 導遊執業權與健保身份認定	54
4.4 導遊工作是否應該適用勞基法	56
4.5 導遊應否擁有執業權	59
4.6 旅行業實務上專家意見	61
第五章結論與建議	65
5.1 結論	65
5.1.1 陸客低價觀光團現象對導遊執業之影響	65
5.1.2 導遊選、訓、用政策修訂	66
5.1.3 導遊健保身份之認定	67
5.1.4 導遊工作是否應該適用勞基法	68
5.1.5 自由行華語導遊應否擁有執業權	68
5.2 建議	69

5.2.1 旅行社必須雇用一定比例導遊	69
5.2.2 建立證照分級制度	70
5.2.3 訂(修)定職業管理法規	71
5.2.4 不應該取消導遊勞基法適用	71
5.3 後續研究方向	73
5.3.1 受測對象方面	73
5.3.2 研究方法方面	73
參考文獻	75
中文文獻	75
英文文獻	86



表目錄

表 2.1 (2015)年導遊人員職前訓練課程.....	17
表 3.1 受訪者資料.....	42



圖目錄

圖 1.1 研究流程	9
圖 2.1 公司與職業工會投保勞工保險比較	30
圖 3.1 研究階段	37



第一章 緒論

1.1 研究背景

臺灣在 2008 年 7 月 4 日開放中國大陸旅客來臺觀光，陸客人數每年屢創新高。去年底（2014），來臺觀光總人數已達 990 萬人次；同時大陸同胞來臺觀光，佔全部遊客比率為 42%。陸客來臺人數(287 萬人)已經超越日本(142 萬人)，成為來臺觀光人數最多的國家(觀光局，2014)。

。以 2013 年全球觀光消費支出前三名來看，中國大陸（1286）、美國（862）、德國（859）億美元；大陸經濟實力強大，彰顯在國際旅遊消費能力上，已贏得『移動式的錢包』之稱號。（2015，林佩君）

根據內政部入出國及移民署開放大陸地區人民來臺觀光統計表的統計，大陸旅客來臺觀光達 756 餘萬人次。交通部觀光局 2013 年來臺旅客消費及動向調查大陸觀光團旅客平均每人每日消費支出 264.43 美元，停留 7 夜估算，自開放迄 103 年 6 月底止，陸客來臺已為國內帶來新臺幣 4,195 億元之觀光外匯收益，消費能力高、實力不容小覷，是國內重要觀光族群。

中國團體遊客在 2008 年允許遊旅，而散客則到 2011 年才開始開放。相對於散客而言，團客佔入境人數的 90%(中華人民共和國國家移民署，2013 年)。陸客自由行到 2015 年 4 月總共才開放五批 47 城市來臺灣觀光，

大陸截至 2007 年 12 月 31 日，全國大小城市不包括港澳計有 662 個（其中 4 個直轄市、265 個地級市、393 個縣級市）因此陸客團已經成為旅遊主力、雖然有自由行散客但現階段仍屬少數，故不在本次研究範圍。

2013 年交通部觀光局宣布，陸客來臺團體旅客人數上限，將由每天四千人增加為五千人，扣除非上班日後，移民署每天最多發證不超過 7300 人；自由行人數上限，將由每天一千人加碼為兩千人。陸客來臺阿里山、日月潭等必遊景點，經常造成交通阻塞，多數旅遊業者為了降低成本安排「免費景點」，集中在九份、北海岸，國家風景區內更是人擠人。臺灣直接觀光從業人員，從民國 97 年的 10 萬人，成長到 103 年底的 17.06 萬人所以，現階段華語導遊是一項非常熱門行業，華語導遊對觀光產業的重要性不言可喻。

陸客來臺觀光雖然帶動龐大商機也有助於促進國內觀光相關產業的投資及發展，但看似風光的背後，卻有不堪的一面。由於旅行社惡性競爭，低價搶陸客團，政府監督缺乏有效對策，導致旅遊品質不斷下降，這幾年，陸客團從每人每天八十美元團費一路下滑到三十美元，甚至零團費、負團費結果旅行社入不敷出，用極不合理價格承接陸客團，最後只好靠購物行程抽取佣金支撐。華語導遊待遇更每況愈下，陸客成為待宰羔羊負面現象不斷，衍生許多問題。至少五、六十家以上的台灣旅行

社遭中方拖欠團費（鄭少凡，2011）。多家旅行社，無預警倒閉，公司負責人捲走團費，還積欠華語導遊代墊款不知去向。觀光局證實，可能是中國旅行社的票期太長，導致旅行社爆發財務危機、跳票、倒閉。

陸客來台觀光目前來看「量」已經達到，但是「質」方面卻有很大的改進空間，政府長期「重量不重質」，及旅行業者間惡性競爭，陸客觀光團已經成為旅行社削價競爭之對象。旅行社也因為承接「陸客低價團」為了節省成本考量，往往犧牲導遊待遇使得華語導遊未蒙其利，先受其害。現行法律不周延，限縮導遊人員執業權，「導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。」規定，更讓華語導遊淪為旅行社廉價勞工。華語導遊帶團事實上只有出差費及購物佣金，沒有勞工保險、全民健康保險、勞基法基本底薪、加班費...，也就沒有退休金跟意外保險，工作缺乏保障。

1.2 研究動機

觀光局（2012年）新聞稿-「觀光局維護導遊帶團權益 堅持旅行團接待品質」據新聞稿稱，經查目前導遊接待陸客團8天7夜，每月報酬約6萬元以上。領有導遊人員執業證2萬9,406人（本身華語導遊又考上外語導遊人數），單純華語導遊身份佔2萬2,887人，惟實際投入導遊市場者不到五成。經中華民國觀光導遊協會受理換證數據資料，實際執

行接待大陸觀光團之華語導遊人員約 4 千餘人(約佔 7.35%)。而在 2013 年 7 月朝陽科技大學吳淑貞研究論文卻指出導遊平均每月帶團天數在 5 天以下，每月帶團收入不到 1 萬元。

2012 年 11 月 19 日近百名專帶中國大陸旅客的導遊今天到交通部觀光局抗議，指陸客團壓低團費，讓導遊薪水驟減，觀光局表示將持續監督。2014 年 8 月 28 日數百名導遊到交通部門前，抗議陸客自由行市場不斷擴大，讓站在第一線辛苦維護台灣觀光形象的大使，工作權益不斷被壓縮，還得背上坑殺陸客的罪名。從歷次華語導遊到觀光局遊行抗議不難發現，既然，一切如觀光局宣傳那麼好，為什麼月薪 6 萬元以上卻只有百分之 7.35 的人願意從事華語導遊行業？華語導遊有錢不賺，會跑到交通部觀光局遊行抗議，要求部長下台？導遊是否欠缺執業權、勞基法基本底薪及勞健保等保障，才是問題核心，這些問題有待進一步的實證研究來解答。

現行法令華語導遊不一定是外語導遊、但外語導遊一定是華語導遊，導遊實質上又區分為被旅行業長期聘僱「專任導遊」、及臨時受僱於旅行業或受政府機關和團體臨時招請之「特約導遊」。2012 年 9 月觀光局將原有導遊管理規則第 3 條：導遊人員分「專任導遊」或「特約導遊」刪除，修正現行導遊人員管理規則第 3 條「導遊人員應受旅行業之僱用、指派

或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。」。因為行政命令修改目前旅行社都是有案件才找導遊配合，不願意長期聘雇導遊人員，用來規避支付導遊人員基本薪資、勞健保、及勞工退休準備金之適用。

現行觀光法規暨交通部觀光局以行政命令，限制導遊人員執業權，導遊人員國家普考及格淪為導購員、旅行社廉價勞工。放任旅行社承接陸客低價團，所謂「陸客低價團」是指低於觀光局規定旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，最低接待費用每人每夜平均至少六十美元而言。然後，旅行社節省成本考量，違反勞基法原則不給導遊薪水、勞健保、加班費實在是亂象叢生。陸客團對產業而言是一個很大的市場，但由於政府法令對華語導遊沒有實質公平作法，這些弊端彰顯在華語導遊身上反而是弊大於利，成為陸客團觀光最大受害者。對研究者而言這件事情是值得探討不容忽視的問題。

1.3 研究目的

導遊人員的表現是一個國家的「櫥窗」，亦是一個國家文明的體現，其能讓旅行順利而愉快，並給予旅客各式各樣的照顧（林燈燦，2006）。更是銷售下一次旅行的關鍵人物（Geva and Goldman,1991）。再者，隨著環境的變遷，旅客需求的提高與多樣化，以及消費者意識的抬頭，對於服務品質的要求也逐漸增強，擔任旅遊業接待服務第一線的導遊人員，

其服務的好壞不僅會影響客人對於所屬旅行社本身的觀感，更關係到我國在國際上的聲譽和形象（Whipple and Thach,1988；Geva and Goldman, 1991；Mossberg,1995）。

由於陸客觀光團已經成為旅行社削價競爭之對象。一方面削價承攬陸客團仰賴遊客購物抽佣金賺取回扣，另一方面降低華語導遊任用支出成本，已經成為現今旅行社經營不二法門。也因為如此，旅遊糾紛時有所聞，華語導遊多次向政府提出抗議，交通部觀光局雖呼籲旅行業者抵制陸客低價團，但事實上成效不彰。當導遊基本需求不能獲得滿足，服務品質下降已經對我國觀光形象造成嚴重傷害。

從歷次華語導遊到觀光局遊行抗議不難發現，導遊需要的是執業權、勞基法保障基本底薪及勞健保。不能滿足導遊基本需求，觀光產業發展是有很大的問題。工研院競爭力中心是國家智庫，主任杜紫宸2014年8月29日上「財經火線論壇」節目時表示：我的建議是寧缺勿濫，引進太多陸客低價團都是短期的效應，長期是受害結果。

導遊原本適用勞基法，現在卻因為「行業歸屬變更」變成不適用情況十分特殊。導遊如果不適用勞基法不但違背勞基法設立宗旨亦會變成「一國兩制」2006年5月9日以前擔任導遊人員適用勞基法，以後從業人員不適用勞基法之荒謬情況。觀光局：年底（2014）前成立導遊領隊

工會，要讓導遊們的工作權益，及與旅遊業者洽談薪水時能更有保障。事實上我國勞資關係是以「勞動基準法」、「勞工保險條例」為基礎向來不是以集體協商制度為核心，工會並未代表勞工與雇主協商勞動條件。捨本逐末作法有多大效果值得觀察。

觀光局（2014）新聞稿：「自由行旅客來臺旅遊，可依自己需求委託臺灣旅行社代為安排導遊人員導覽」。觀光局副局長張錫聰又表示，對於陸客自由行增加會壓縮團客人數，進而讓導遊工作機會減少，未來也可以朝向「自由行團客化（親朋好友一同透過自由行來台），可以聘請合法導遊」的方式去修法，讓導遊有機會能夠帶自由行旅客旅遊。到底要怎麼做，政府同一天立場還在搖擺不定。

檢視過去華語導遊之相關研究，陸客低價團已經有許多探討，但學者較少以法律觀點，從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究，進行華語導遊薪資結構與工作保障分析。本研究目的是希望以深入訪談法的方式來了解目前法律及行政命令缺失和華語導遊所面臨到的問題。透過訪談者的想法及意見提出實務上之建議與後續研究發展方向，希望經由本研究之結果，可提供立法機關暨政府觀光主管機關做為爾後立法及施政參考。

綜觀本研究目的，具體可分為：

1. 探討旅行社操作陸客低價觀光團的現況
2. 分析現行華語導遊「考」、「訓」、「用」制度
3. 我國相關法規對華語導遊執業權與勞基法和健保法探索
4. 整合研究結果，提出實務上之建議與後續研究發展方向



1.4 研究流程

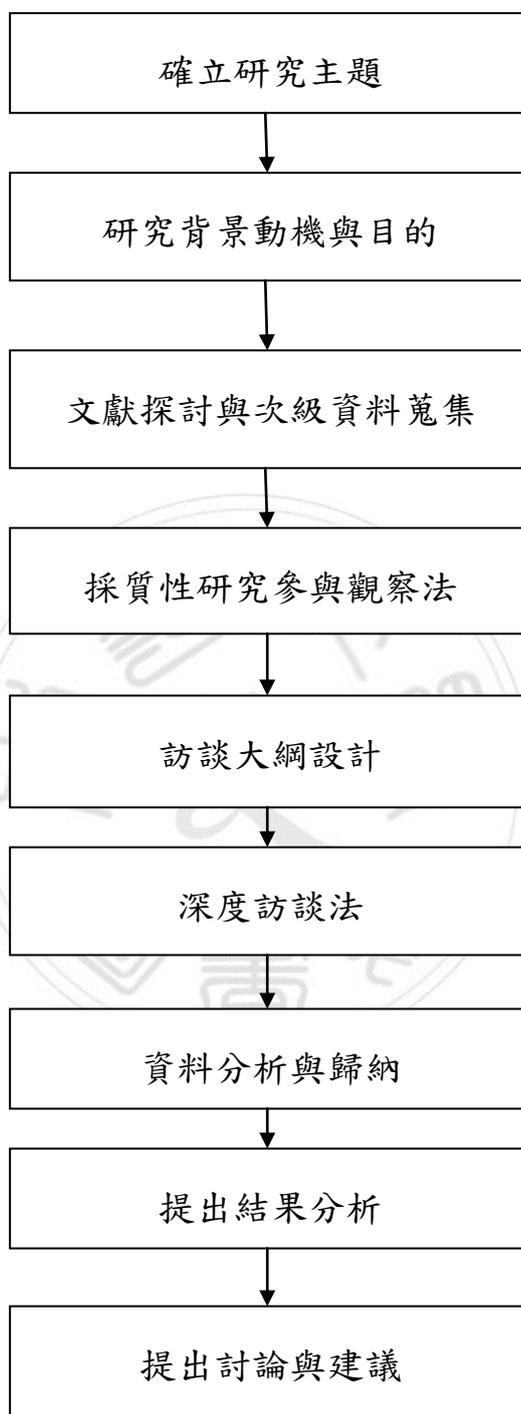


圖 1.1 研究流程

資料來源：本研究整理

1.5 研究內容

本研究重點著重在了解政府觀光政策及法令如何影響旅行社對華語導遊的薪資結構認知及導遊執業權之探討。基於此，研究章節共分為五章，各章節內容如下：

第一章緒論，主要為確立研究的背景與動機，了解政府未能保障導遊執業權及薪資待遇、長期「重量不重質」導致旅行社惡性競爭，低價搶陸客團，結果造成華語導遊服務品質下降對我國形象嚴重傷害，加上研究目的、研究流程與研究內容。

第二章文獻探討，本研究係針對國內之旅遊相關法令進行認知研究，因此文獻回顧之範圍主要是針對國內旅遊相關法令之重要規定及其法律意義加以探討。

第三章研究方法，因本研究為探索性的議題，選擇採用質性研究，展開次級資料蒐集；並利用跟團機會使用參與觀察法；訪談產、官、學，則使用深入訪談法針對其意見，探討旅行社接待陸客觀光團現況與華語導遊所面臨之問題。

第四章研究結果，分析出旅行社接待陸客觀光團現況為何，以及華語導遊所面臨執業權及薪資結構中勞基法、健保法等問題，提出現況分析。

第五章討論與建議，對於發現政府法令缺失、旅行社接待陸客觀光團現況問題以及華語導遊所面臨到的問題提出建議與改善的方法，以提供立法機關暨政府觀光主管機關做為爾後立法及施政參考。



第二章 文獻探討

本研究係針對國內之旅遊相關法令進行認知研究，因此文獻回顧之範圍主要是針對國內旅遊相關法令之重要規定及其法律意義加以探討。由於發展觀光條例及旅行業管理規則和導遊人員管理規則三種法規命令近幾年來不斷修正對導遊權益之影響較大，因此列為文獻回顧之重點。

2.1 導遊相關規定：

2.1.1 導遊人員沿革：

過去導遊人員與一般從業人員無異，有關旅遊業從業人員的研究來看，多半著重在旅遊業相關組織的主管及工作人員方面(Chung, 2000；Chung-Herrera、Enzand Lankau, 2003；李青松、林玟廷，2003；李聲吼、陳淑瑾、柯盈瑜，2004；許振家，2004；鄭天明，2005；魏瑞珣，2005)都是在旅行社任職享勞基法基本底薪、帶團有出差費跟加班費及享有勞健保。

政府部門為健全旅遊市場秩序，維護旅客權益並保障旅遊安全並進一步提升旅遊品質，陸續修訂各種旅遊相關的法令條文。「國內外旅遊定型化契約應記載及不應記載事項」，於民國八十八（1999）年十一月十八日生效，該法亦使得旅遊契約具有民法效力。另一法律為民法債篇「旅遊」專節，也於民國八十九（2000）年五月五日公告實施。這個階段導

遊人員受民法規範，與旅行社之間的關係區分承攬與聘僱。依民法第 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。具有獨立經營之自主權，自負虧盈責任，勞健保自理。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。「雇主」具指揮監督、統籌規劃之權，必需依照勞基法付給員工薪水及投保勞健保。

我國導遊證照制度 2003 年以前，依據當時旅行業管理規則之規定，參加導遊人員甄試者，係以大專學歷配合旅行業服務年資方式做為甄試資格條件，對其所服務的部門、職務，並未設限。自民國九十二（2003）年七月一日起導遊人員、領隊人員考試納入考試院「專門職業及技術人員普通考試」範疇，考選部為本項考試之主辦機關。在民國一百零一（2012）年三月五日以前依據導遊人員管理規則第 3 條導遊人員區分「專任導遊」及「特約導遊」。專任導遊指長期受僱於旅行業執行導遊業務之人員。特約導遊指臨時受僱於旅行業或受政府機關、團體之臨時招請而執行導遊業務之人員。依據觀光發展條例第 32 條規定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。此時專任導遊雖符合民法第 482 條：稱「僱傭」關

係、特約導遊也符合民法第 490 條：稱「承攬」關係，但因為執業權之限制承攬權已經被剝奪。

2012 年 3 月 5 日以後觀光局刪除導遊人員區分「專任導遊」及「特約導遊」規定。修正導遊人員管理規則第 3 條導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。因此，旅行社低價團的操作方式，皆不願聘僱導遊，有案件再找導遊配合使得專業解說的華語導遊逐漸變成以商品購物為主的導購人員，華語導遊的薪資多是不確定的佣金，收入沒有保障。雖然，華語導遊可另受政府機關、團體之招請，執行導遊業務。但依據旅行業管理規則第 3 條第 4 項規定，乙種旅行業招攬或接待本國觀光旅客國內旅遊經營業務：不需要僱用導遊。因此目前國內旅遊「國民旅遊領團人員」，簡稱團導皆未經國家考試即可帶團，因為價格低廉頗受業者青睞，並無導遊生存空間。

依據觀光局行政資訊系統網站「長見問題」2014 年 8 月 8 日解答，問：導遊人員、領隊人員帶團是否須逐次與旅行業簽約？未簽約是否須受罰？

答：依旅行業管理規則第 23 條之 1 規定，旅行業指派或僱用導遊人員、領隊人員執行導遊或領隊業務時，應與該等人員簽訂契約並給付報酬，未依規定簽約者，本局得依發展觀光條例規定處罰。至每次帶團是否須

逐次簽約，因涉及契約給付內容，應由當事人雙方協議。

問：旅行業與導遊人員、領隊人員簽訂契約所給付之報酬，該報酬額是否有基準規定？

答：基於契約自由精神，該報酬額應由雙方自行約定，不宜訂定基準規定。至此，導遊人員經過國家考試及訓練合格不但沒有執業權，原有承攬權不見連基本工資及勞健保皆被剝奪一空。

2.1.2 導遊定義：

林燈燦(2006)提到「導遊」的涵義：「導」含有嚮導、引導、開導、教導、啟發的意思，而「遊」的本意是遊玩、遊覽，包含遊歷、遊學，含有交遊、交往、交際的意思，「導」和「遊」組成新的詞語「導遊」，便產生了新的涵義，可解釋為組織與協調旅遊活動，來滿足旅遊者的旅遊期望，讓遊客增廣見聞，是一項給知識教育、陶情怡性、增進友誼的服務性工作。

Charlers(1990)認為導遊人員為某特定的個人擁有執業證並受雇於照顧觀光客在當地觀光和遊覽的人。

日本人稱導遊人員為「無名大使」，日本交通公社認為「導遊人員是旅行的支柱；是旅行社的代表」、美國人稱導遊人員為「祖國的臉面」，倫敦旅遊局稱導遊是「倫敦大使」，(林燈燦，2007)。

我國導遊人員的定義依據「發展觀光條例」第二條第一項第十二款

為：「指執行引導來本國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員。」

2.1.3 導遊人員之資格條件：

依據「發展觀光條例」第三十二條規定：「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。」

依據導遊人員管理規則第七條 導遊人員訓練分職前訓練及在職訓練。經導遊人員考試及格者，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，執行導遊業務。第九條 經導遊人員考試及格，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。第十條 導遊人員職前訓練節次為九十八節課，每節課為五十分鐘。第十一條 導遊人員職前訓練測驗成績以一百分為滿分，七十分為及格。第十六條 導遊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行導遊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行導遊業務。第十七條 導遊人員申請執業證，應填具申請書，檢附有關證件向交通部觀光局或其委託之團體請領使用。第十九條 導遊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團體申請換發。第二十三條 導遊人員執行業務時，應佩掛導遊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。目前觀光局並無舉辦或委託導遊人員「在職訓練」相關規定。

表 2.1 (2015) 年導遊人員職前訓練課程

類別	課程名稱	時數	課程內容
專業知識 47H 48%	旅遊安全資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 疫情資訊、檢疫須知及傳染病防治 2. 毒品危害防治 3. 人口販運防制 4. 兒童及少年性剝削防制 5. 性別平等(含 CEDAW) 6. 菸害防治 7. 動植物及動植物產品檢疫 8. 國家安全 9. 水域遊憩活動安全 10. 環境保護 11. 飛航安全 <p>上述資訊請學員自行上網閱讀，並列為結業測驗範圍 (本局行政資訊網站(本局行政資訊 http://admin.taiwan.net.tw/消保事項專區/旅行業 /旅遊安全、其他宣導事項)。</p>
	觀光法規		<p>一、觀光政策及導遊相關法規</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展觀光條例 2. 導遊人員管理規則 3. 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法及接待陸客團品質注意事項等 <p>二、大陸地區常用語對照表</p> <p>(以上均列入講義教材及測驗範圍，由學員自行研讀)</p>
	接待來臺旅客應注意事項及經驗交流	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大陸地區人民來臺從事觀光活動業務注意事項、通報事項與作業流程、實施現況、團員違法、違規、違常、緊急事故、特殊個案等案例分析 2. 日本、歐美、中東風俗等民情比較、接待經驗、相關問題解說及案例分析
	旅行業接待管理與作業	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如何針對各國旅客特性、嗜好與成本規劃優質旅遊行程 2. 如何做好接待管理工作提高服務品質與滿意度 3. 導遊人員工作程序含準備、接團、接待、送團、結團等作業 4. 團體機票之特性、機場報到作業注意事項

			5. 無障礙旅遊行程規劃及服務應注意事項
	國際宣傳與推廣	2	如何向國外觀光客宣傳行銷臺灣旅遊產品，以吸引觀光客來臺旅遊
	臺灣主要觀光景點 (含生態及地理景觀)	3	1. 涵蓋國家風景區、國家公園、觀光遊樂區資源及臺灣旗鑑觀光景點介紹 2. 臺灣生態特色、物種分布情形(含鳥類基本生態) 3. 觀光資源概述 4. 特殊地質景觀之形成、解說與欣賞
	臺灣常見植物介紹	2	臺灣常見植物之特色
	臺灣傳統建築之欣賞	3	臺灣傳統、日據建築之介紹與欣賞
	臺灣民俗文化、民間信仰及主要節慶活動	3	臺灣民俗文化、民間信仰解說及主要節慶活動
	我國傳統藝術簡介	3	1. 認識臺灣生活藝術之美，了解先民薪傳文化之源 2. 具代表臺灣的表演藝術與造形藝術介紹
	臺灣原住民文化介紹	3	臺灣原住民族分布情形、社會型態及文化特質
	臺灣客家文化介紹	3	臺灣客家民族分布、飲食、服飾、建築及民俗信仰等文化簡介
	臺灣主要農特產品	2	臺灣具有特色之農特產品分布及產銷情形
	臺灣地方小吃特色及中國菜系簡介	3	臺灣地方小吃特色及中國菜系簡介
	國際禮儀	2	1. 國際禮儀之意義與重要性 2. 食、衣、住、行、育、樂的禮節概述 3. 旅館餐飲禮儀 4. 餐桌與餐禮儀實務教學
	故宮文物簡介	6	故宮文物介紹(當期展出物品)
	臺灣茶葉特色	2	1. 臺灣茶葉文化及特色 2. 與大陸、東南亞之差異比較
	臺灣近代發展史	2	臺灣近代歷史及經濟、社會變遷發展史
	大陸地區與臺灣文化差異	2	兩岸文化、生活習慣、風俗民情、飲食差異及常用語等
	交通事故處理與案例分析	1	1. 遊覽車交通事故案例說明、緊急事件處理程序與預防措施 2. 全台公路危險路段及封路機制
專業技	旅遊保健常識與急救訓練(含銀髮族的保健與照護)	3	1. 認識旅遊重要傳染病、傳染病預防與通報、CPR 教學及實務操作 2. 銀髮族的保健與照護及旅客突發病況處理

能 50H 51%	導遊應備特質、職業道德	1	1. 導遊應備特質與職業道德--做個成功的導遊及導遊人員自律公約 2. 應有旅遊與國家安全危機意識
	導覽技巧	2	1. 導覽工作形態、特質與執行要訣 2. 如何做好導遊、旅行社與觀光客的互動關係與溝通技巧 3. 旅客溝通及心理
	導遊實務經驗分享與注意事項	2	1. 國內觀光產業現況 2. 導遊執業制度、權利義務與保障 3. 導遊職業工會、勞工團體介紹 4. 其他宣導事項
	戶外實務導覽-【含海關實務簡介、遊覽車租用、乘坐大客車安全常識、遊覽車定型化契約範本及填寫「機關、團體租(使)用遊覽車出發前檢查及逃生演練紀錄表」課程】	21	戶外行程3天：行程由委訓團體或學校安排(依目前inbound熱門景點作行程設計安排)，由資深導遊示範導覽解說(安排交通車接送)，依實際帶團作業規劃，包含帶團作業流程(準備、接團、接待、送團、結團等作業)、購物、景點解說及危機處理等操作演練
	室內示範解說	10	依目前inbound熱門景點依北、中、南、東及外島地區地區(各2小時)分別規劃解說，不可與戶外景點重複
	結業口試測驗(1. 導遊實務演練佔總成績80% 2. 旅遊安全常識佔20%)	11	學員抽選主題演練及進行口試，由示範導遊評分及講評(含帶團經驗分享)
其他 1H 1%	始業式	1	委訓單位自我介紹、輔導員介紹、環境說明、班務說明及課程內容(含測驗進行方式)
	合 計	98	

資料來源：中華民國觀光導遊協會 104 年導遊人員職前訓練網路報名系統。

2.1.4 導遊人員之權利：

憲法第八十六條第二款規定，專門職業及技術人員執業資格，應經考試院依法考選之。基於上開規定，專門職業人員須經考試院依法辦理考選始取得執業資格。

大法官解釋：釋字第 584 號。人民之工作權為憲法第十五條規定所保障，其內涵包括人民選擇職業之自由。人民之職業與公共福祉有密切關係，故對於從事一定職業應具備之資格或其他要件，於符合憲法第二十三條規定之限度內，得以法律或法律明確授權之命令加以限制。

專門職業及技術人員考試法第一條「專門職業及技術人員之執業，依本法以考試定其資格。」第二條本法所稱專門職業及技術人員，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，且其所從事之業務，與公共利益或人民之生命、身心健康、財產等權利有密切關係，並依法律應經考試及格領有證書之人員；其考試種類，由考選部報請考試院定之。

大法官解釋：釋字第 655 號。記帳士係專門職業人員，依憲法第八十六條第二款規定，其執業資格應經考試院依法考選之。記帳士法第二條第二項之規定，「使未經考試院依法考試及格之記帳及報稅代理業務人取得與經依法考選為記帳士者相同之資格，有違上開憲法規定之意旨，應自本解釋公布之日起失其效力。」

102年1月16日(中央社記者溫貴香台北16日電)衛生署健保小組組長劉慧心今天說,元月起地政業者依法須以專技人員加保,但經濟不好者可自行舉證,投保金額依法可調降。二代健保規定,專門職業及技術人員自行執業者(包括導遊及領隊)回歸到第一類被保險人,比照僱主健保費全額自付,因而無法繼續在工會加保。衛生署健保小組組長劉慧心受訪說,經過國家考試及格的專門技術人員,依法應以第一類專門職業及技術人員自行執業者的身分加入健保,但過去可能民眾對法律不瞭解逕以第二類職業工會身分加保。她說,配合二代健保上路並同步輔導改正加保身分錯置現象,衛生署修正全民健康保險法施行細則規定,只要是國家考試及格的專門技術人員,回歸第一類人口身分加保。劉慧心表示,所謂專技人員身分加保必須是國家考試及格,至於勞委會或其他部會考試及格的人員不在此限。

護理人員法第7條(護理師或護士名稱之限制)護理人員有「名稱專用權」、第8條(執業執照之發給)護理人員有「執業權」、第14條(護理機構之設置)第17條(護理機構開業執照之發給)第19條(資深護理人員之設置)護理人員有「開業權」、第24條(護理人員之業務)護理人員有「業務權」。

同樣是專技人員,記帳士、地政士、護理人員等執業權皆有受到法

律保障，不但可以自行執業亦可選擇至企業上班。反觀導遊人員處處受限制。

2.2 華語導遊相關規定：

2.2.1 華語導遊定義：

依據考選部網站公佈民國 104 (2015) 年專門職業及技術人員普通考試導遊、領隊人員考試簡章，區分華語導遊人員與外語導遊人員。目前我國外語導遊人員考試計有：英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語、俄語、義大利語、越南語、印尼語、馬來語等十三種，由應考人任選一種應試。華語導遊考試科目：導遊實務(一)：包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀。導遊實務(二)：包括觀光行政與法規、台灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識。觀光資源概要：包括台灣歷史、台灣地理、觀光資源維護。外語導遊，採應考人選考之外國語加考個別口試。導遊人員考試分筆試與口試二試舉行，第一試筆試錄取者，始得參加第二試口試；第一試錄取資格不予保留。因此，只要是外語導遊就一定是華語導遊。也因為第一試錄取資格不予保留所以華語導遊有志要考外語導遊者，通常都會有 2 張以上考試院考試及格證書或者華語導遊執業證。

依據導遊人員管理規則第 6 條第 1 項導遊人員執業證分外語導遊人員執業證及華語導遊人員執業證。第 2 項領取導遊人員執業證者，應依其執業證登載語言別，執行接待或引導使用相同語言之來本國觀光旅客旅遊業務。領取外語導遊人員執業證者，並得執行接待或引導大陸、香港、澳門地區觀光旅客旅遊業務。第 3 項領取華語導遊人員執業證者，得執行接待或引導大陸、香港、澳門地區觀光旅客或使用華語之國外觀光旅客旅遊業務。因此，接待本國人從事國內旅遊不算執行導遊業務。

2.2.2 華語導遊執業權：

發展觀光條例第二十七條「旅行業」業務範圍如下：第 1 項第 3 款招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。第 1 項第 4 款設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。第 3 項前段非旅行業者不得經營旅行業業務。第三十二條第 2 項前項人員（導遊人員及領隊人員），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。

導遊人員管理規則第 3 條導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。依據此項規定導遊不得私自執行業務。

旅行業管理規則第 3 條綜合旅行業經營下列業務：依據第 2 項第 8

款規定設計國內外旅程、「安排導遊人員」或領隊人員。甲種旅行業經營下列業務：依據第 3 項第 7 款規定設計國內外旅程、「安排導遊人員」或領隊人員。依據此項規定旅行社並不需要僱用導遊在公司上班。

旅行業管理規則第 23 條第 1 項規定綜合旅行業、甲種旅行業接待或引導國外、香港、澳門或大陸地區觀光旅客旅遊，應依來臺觀光旅客使用語言，指派或僱用領有外語或華語導遊人員執業證之人員執行導遊業務。第 3 項綜合旅行業、甲種旅行業對指派或僱用之導遊人員應嚴加督導與管理，不得允許其為非旅行業執行導遊業務。依據此規定旅行社對導遊有指揮權，導遊視同公司員工應該要有基本薪資保障。

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。此時勞資雙方又變成承攬關係。依據簽訂契約並給付報酬此項規定旅行社對導遊看似符合民法第 490 條：稱「承攬」關係，但導遊因為執業權之限制不具有獨立經營之自主權且承攬權已經被剝奪並無意義。觀光局只是給了旅行社規避給付導遊基本工資之巧門。

103 年 8 月 28 日觀光局新聞稿：「自由行旅客來臺旅遊，可依自己需求委託臺灣旅行社代為安排導遊人員導覽」。同一天觀光局副局長張錫聰

又表示，對於陸客自由行增加會壓縮團客人數，進而讓導遊工作機會減少，未來也可以朝向「自由行團客化（親朋好友一同透過自由行來台），可以聘請合法導遊」的方式去修法，讓導遊有機會能夠帶自由行旅客旅遊。目前自由行是否開放華語導遊擁有執業權，仍未定案。

2.3 勞動基準法相關規定：

薪資對員工個人而言，是其賴以為生維持生活水準的主要憑藉，薪酬包括薪資（直接金錢所得）與福利（間接性金錢所得）。對組織而言，薪資與福利的支出代表營運的成本。對於眾多中小型的服務業而言，人事費用所占的比重更高達六至七成。薪資與福利除了對員工個人與企業有一定的重要性外，對社會安全與經濟發展也產生重要的影響。直接性金錢報酬大致上包括底薪、加給、津貼、獎金、佣金、按件計酬、分紅配股等項目。間接性金錢報酬又可稱為福利，如勞保、健保、退休金、員工旅遊、教育訓練、休閒設施等。一般而言薪資水準高低對招募優秀人才、企業留才有一定的吸引力。（2013，吳秉恩、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔）

我國憲法第 13 章基本國策第 4 節社會安全在第 153 條第 1 項規定國家為改良勞工及農民之生活，增進其生產技能，應制定保護勞工及農民之法律，實施保護勞工及農民之政策。依據此項政策勞動基準法自 1984

年公佈實施，1998 年底擴大適用，因涉及勞工權益及影響事業單位經營，無論任何行業、企業規模大小、除極少數的例外，已都廣泛適用勞基法。在憲法第 155 條又規定國家為謀社會福利，應實施社會保險制度。人民之老弱殘廢，無力生活，及受非常災患者，國家應予以適當之扶助與救濟。這是我國制定勞工保險條例及全民健康保險法之依據。

勞動基準法第 1 條第 1 項為規定勞動條件最低標準，保障勞工權益，加強勞雇關係，促進社會與經濟發展，特制定本法；本法未規定者，適用其他法律之規定。第 2 項雇主與勞工所訂勞動條件，不得低於本法所定之最低標準。第 2 條第 1 項第 1 款定義勞工：謂受雇主僱用從事工作獲致工資者。第 2 款雇主：謂僱用勞工之事業主、事業經營之負責人或代表事業主處理有關勞工事務之人。第 3 款工資：謂勞工因工作而獲得之報酬；包括工資、薪金及按計時、計日、計月、計件以現金或實物等方式給付之獎金、津貼及其他任何名義之「經常性給與」均屬之。第 3 條第 1 項適用行業之範圍有 8 款一、農、林、漁、牧業。二、礦業及土石採取業。三、製造業。四、營造業。五、水電、煤氣業。六、運輸、倉儲及通信業。七、大眾傳播業。八、其他經中央主管機關指定之事業。第 21 條第 1 項規定工資由勞雇雙方議定之。但不得低於基本工資。在第 24 條雇主延長勞工工作時間者，其延長工作時間之工資依左列標準加給

之：一、延長工作時間在二小時以內者，按平日每小時工資額加給三分之一以上。二、再延長工作時間在二小時以內者，按平日每小時工資額加給三分之二以上。三、依第三十二條第三項規定，延長工作時間者，按平日每小時工資額加倍發給之。第三十二條第三項規定，雇主延長勞工之工作時間連同正常工作時間，一日不得超過十二小時。延長之工作時間，一個月不得超過四十六小時。第四章明訂勞工工作時間、休息、休假規定。

勞動基準法施行細則第 3 條規定勞動基準法中第三條第一項第一款至第七款所列各業，適用中華民國行業標準分類之規定。第 10 條勞動基準法中第二條第三款所稱之其他任何名義之經常性給與係指左列各款以外之給與。紅利、獎金、春節、端午節、中秋節給與之節金、第 4 款醫療補助費、勞工及其子女教育補助費。勞工直接受自顧客之服務費、婚喪喜慶由雇主致送之賀禮、慰問金或奠儀、職業災害補償費、第 8 款勞工保險及雇主以勞工為被保險人加入商業保險支付之保險費。第 9 款差旅費、差旅津貼及交際費。及工作服、作業用品及其代金等。

中華民國行業標準分類是由中華民國行政院主計總處所公佈的行業標準分類為準。1984 年 8 月 1 日起導遊適用勞基法。2001 年 1 月第七次修訂版中導遊仍屬於第 H 大類—運輸、倉儲及通信業分類編號小類 571

細類 5710 旅行業。凡從事為旅客安排旅程、食宿、領隊導遊、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務之行業均屬之。適用勞動基準法無誤。到了 2006 年 5 月 9 日中華民國行業標準分類（第 8 次修訂）異動表顯示，旅行業已經被移動至 N 大類支援服務業分類編號中類 79 小類 790 細類 7900 旅行業。凡從事旅遊及相關代訂服務之行業均屬之，如安排旅程（食宿、交通、參觀活動等）、代辦出（入）國簽證手續、提供旅遊諮詢服務、代售代購交通客票及旅遊相關之代訂服務等。提供導遊及領隊服務亦歸入本類。主要經濟活動(參考子目)：代訂住宿服務、代訂運動票務、代售代購交通客票、代為安排交通工具、代訂藝文展演票務、代辦出（入）國手續、安排旅遊行程、承辦國民旅遊、旅遊諮詢服務、接待外國旅客及導遊。最新 2011 年 3 月第 9 次修訂行業名稱及定義為旅行及相關代訂服務業，從事旅行及相關代訂服務之行業，如安排及販售旅遊行程（食宿、交通、參觀活動等）、提供旅遊諮詢及旅遊相關之代訂服務等。提供導遊及領隊服務亦歸入本類。勞動基準法第 4 條本法所稱主管機關：在中央為行政院勞工委員會(2014 年 1 月 29 日升格勞動部)；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。按行政法上信賴保護原則，旅行業導遊因為「行業歸屬變更」，影響甚鉅，為維持法律安定性，並維護勞資雙方權益，勞動部應該儘快公告勞動基準法適用及不適

用行業。

導遊原本適用勞基法，現在卻因為「行業歸屬變更」變成不適用情況十分特殊。導遊如果不適用勞基法不但違背勞基法設立宗旨亦會變成「一國兩制」2006年5月9日以前擔任導遊人員適用勞基法，以後從業人員不適用勞基法之荒謬情況。

2.4 勞工保險條例相關規定：

勞工保險條例第5條第1項前段中央主管機關統籌全國勞工保險業務，設勞工保險局為保險人，辦理勞工保險業務。第6條第1項年滿十五歲以上，六十五歲以下之左列勞工，應以其雇主或所屬團體或所屬機構為投保單位，全部參加勞工保險為被保險人。第6條第1項第7款無一定雇主或自營作業而參加職業工會者。第13條第1項本保險之保險費，依被保險人當月投保薪資及保險費率計算。第15條第1項勞工保險保險費之負擔，依下列規定計算之：第1款中段「其普通事故保險費由被保險人負擔百分之二十，投保單位負擔百分之七十，其餘百分之十，由中央政府補助。」無一定雇主或自營作業而參加職業工會者，依據第2款規定「其普通事故保險費及職業災害保險費，由被保險人負擔百分之六十，其餘百分之四十，由中央政府補助。」

公司加保與職業工會加保，依據勞保局規定除了保費大不同外、在

公司加保還多了一項「就業保險」享有，育嬰留職停薪津貼、失業給付、職業訓練生活津貼、健保費補助、提早就業獎助津貼，影響勞工權利頗為巨大。

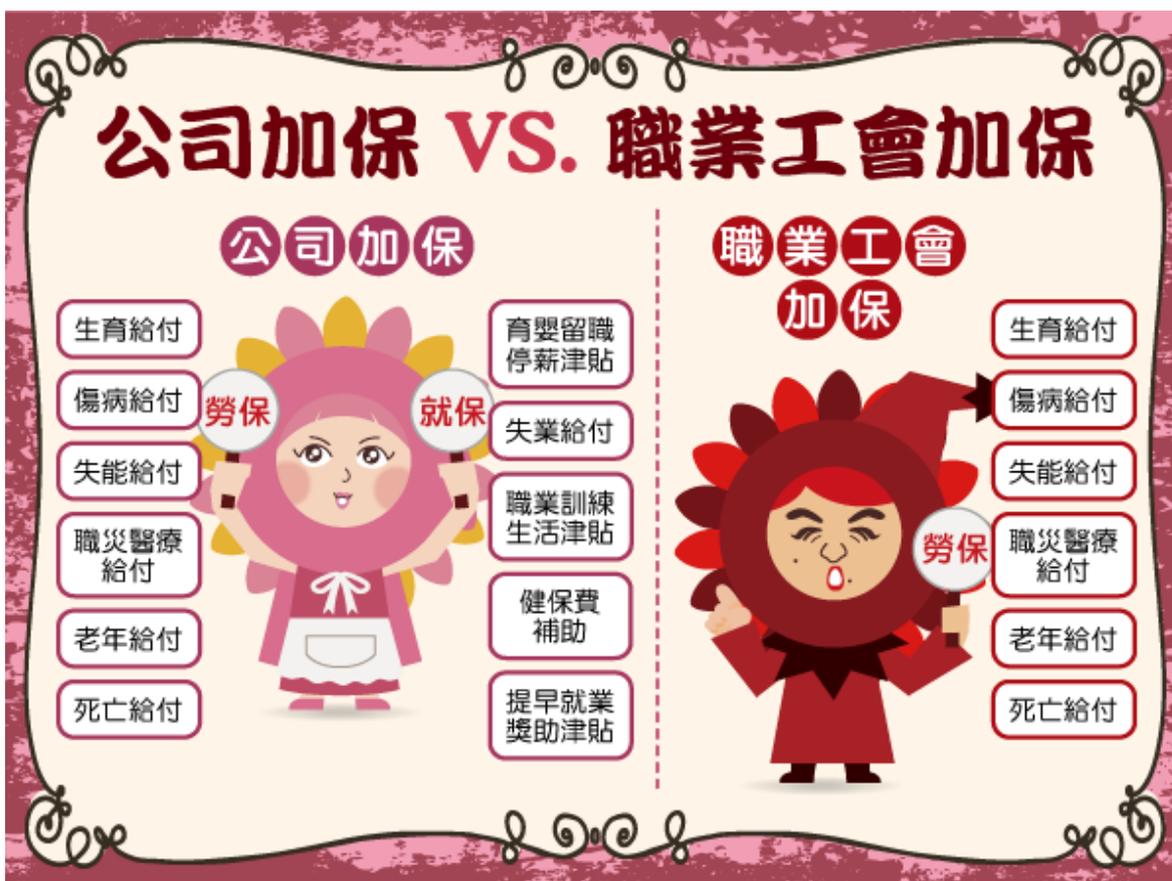


圖 2.1 公司與職業工會投保勞工保險比較

資料來源：勞動部勞工保險局

2.5 全民健康保險法

全民健康保險法第 1 條第 1 項為增進全體國民健康，辦理全民健康保險（以下稱本保險），以提供醫療服務，特制定本法。第 2 條第 1 項第 1 款保險對象：指被保險人及其眷屬。第 7 條本保險以行政院衛生署中央健康保險局為保險人，辦理保險業務。第 8 條第 1 項具有中華民國國籍，符合下列各款資格之一者，應參加本保險為保險對象。第 10 條第 1 項被保險人區分為下列六類。第 10 條第 1 項第 1 款是第一類，第 2 目「公、民營事業、機構之受僱者。」第 5 目「專門職業及技術人員自行執業者。」第 10 條第 1 項第 2 款是第二類，第 1 目「無一定雇主或自營作業而參加職業工會者。」第 15 條第 1 項第 1 款第一類及第二類被保險人，以其服務機關、學校、事業、機構、雇主或所屬團體為投保單位。第 20 條第一類及第二類被保險人之投保金額，依下列各款定之：一、受僱者：以其薪資所得為投保金額。二、雇主及自營業主：以其營利所得為投保金額。三、自營業者及專門職業及技術人員自行執業者：以其執行業務所得為投保金額。第一類及第二類被保險人為無固定所得者，其投保金額，由該被保險人依投保金額分級表所定數額自行申報，並由保險人查核；如申報不實，保險人得逕予調整。第 27 條第 1 項第 1 款第 2 目：第十條

第一項第一款第二目（公、民營事業、機構之受僱者。）及第三目被保險人及其眷屬自付百分之三十，投保單位負擔百分之六十，其餘百分之十，由中央政府補助。第 27 條第 1 項第 1 款第 3 目：第十條第一項第一款第四目及第五目（專門職業及技術人員自行執業者。）被保險人及其眷屬自付全額保險費。第 27 條第 1 項第 2 款：第二類（無一定雇主或自營作業而參加職業工會者。）被保險人及其眷屬自付百分之六十，其餘百分之四十，由中央政府補助。

中央健康保險局二代健保於民國 102(2013)年 1 月 1 日 正式實施。二代健保新制要求導遊領隊人員移出第二類職業工會，改以「專門職業及技術人員」身分回歸到第一類被保險人，比照僱主健保費全額自付。在各縣市觀光導遊領隊職業工會努力下透過觀光局及立委林鴻池、王廷升要求衛生署中央健保局從寬認定二代健保導遊領隊投保身分。王廷升指出，依據「發展觀光條例」第三十二條第二項規定，導遊領隊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，才可以執行業務與律師、會計師、醫師等性質不同。終於健保局長黃三桂允諾免負擔全額保費，受雇於旅行社的導遊領隊得以於旅行社投保，無一定雇主屬旅行機構之特約導遊領隊者，得於職業工會投保。中央全民健康保險局 102 年 4 月 17 日以健保承字第 1020030335 號函，

針對導遊、領隊人員作出三項宣佈：依照全民健康保險法及其施行細則之規定，依專門職業及技術人員考試法或其他法規取得執業資格之人員且自行執業者，應以第 1 類第 5 目(專技人員自行執業者)之被保險人身分參加全民健保。依照發展觀光條例及專門職業及技術人員考試法施行細則之規定，經考試院舉辦領隊(漏導遊)人員專技人員考試及格取得執業資格者，其屬健保法所稱之專門職業及技術人員並無疑義。惟據交通部觀光局函稱，導遊、領隊人員依法不得自行執業，故其不具全民健保第 1 類第 5 目(專技人員自行執業者)身分。導遊、領隊人員執業既依法應受聘僱，不得自行職業，則不符專技人員自行執業者之類目，而應以其他適當類目之身分投保全民健保。

小結：憲法是一切法律的根本大法，法律或命令，牴觸者無效。依據中央法規標準法第 11 條規定法律不得牴觸憲法，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。法律是有位階，憲法大於法律，法律大於行政命令。憲法第一百七十條：「本憲法所稱之法律，謂經立法院通過，總統公布之法律。」憲法第一百七十一條：「法律與憲法牴觸者無效。法律與憲法有無牴觸發生疑義時，由司法院解釋之。」憲法第一百七十二條：「命令與憲法或法律牴觸者無效。」依中央法規標準法第二條規定，「法律得定名為法、律、條例、或通則」。依中

中央法規標準法第三條規定，「各機關發布之命令，得依其性質，稱為規程、規則、細則、辦法、綱要、標準或準則」。各機關可基於下述兩種基礎發布命令：1.法定職權 2.基於法律授權。中央法規標準法第七條規定，「各機關依其法定職權或基於法律授權訂定之命令，應視其性質分別下達或發布，並即送立法院。」由此可知，旅行業管理規則、導遊人員管理規則都是行政命令，不是法律。交通部觀光局隨時可以發布命令修正。發展觀光條例第三十二條「導遊人員及領隊人員，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。」是否違憲則有待司法院解釋。

第三章 研究方法

本研究共分為五個階段（如圖 3.1），第一階段採用「次級資料分析法」，擔任 2014 年南臺灣觀光產業圓桌論壇紀錄暨參與 2014 年吳鳳科大第 13 屆國際休閒遊憩與運動管理發展趨勢研討會及透過國內外導遊相關文獻與觀光相關法規了解導遊的處境、定義、資格條件、執業之限制及導遊人員應有的權利、薪資結構，加上蒐集交通部觀光局與奇摩旅遊新聞網站和書刊雜誌之次級資料，深入了解目前觀光局與旅行社及華語導遊間三角關係及考訓用制度。

第二階段確認訪談議題，做研究之前，拜訪旅遊同業確認訪談議題，透過旅遊同業交流得知現階段陸客觀光團的現況與華語導遊所面臨到的執業權與薪資結構問題，確定此議題值得被提出探討。

第三階段則是由研究者本身自費參加陸客團，進行「參與觀察法」，使用參與觀察法，利用聆聽、發問的方式，研究者希望透過直接的觀感，觀察蒐集陸客觀光團的現況、華語導遊實際上面臨到的問題，記錄與觀察，並提出問題。

第四階段結束參與觀察法後，對提出的相關問題，設計專家訪談大綱針對產、官、學，採用深度訪談法來進行專家訪談，深入了解此議題

的重要性與答案。

第五階段則是做歸納分析，整理出參與觀察法所發現的問題，與訪談專家的看法，從法律觀點以「考訓用」分類詮釋出華語導遊所面臨到的觀光法規相關問題，最後提出建議。



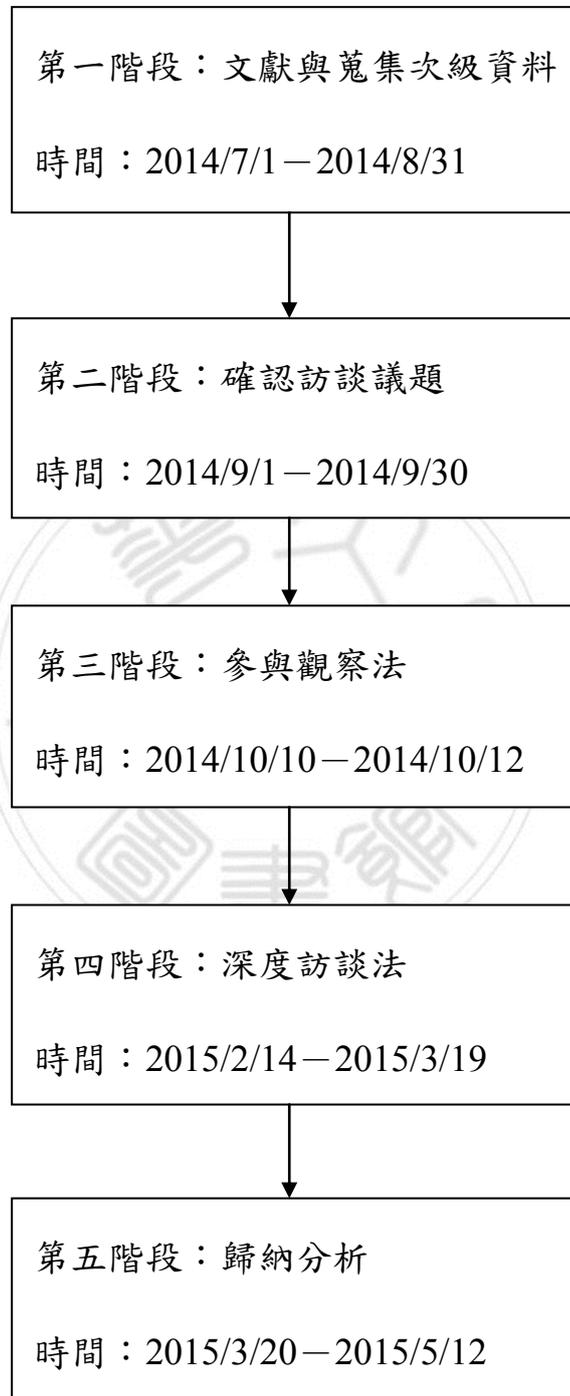


圖 3.1 研究階段

資料來源：本研究整理

3.1 研究方法之選擇

1920年，社會學芝加哥學派（the Chicago School）開始將質性研究方法運用於了解都市地區居民生活狀況。質性研究被認為是探討人內心想法與感受的一種研究方法，相較於實證性的量化研究，因無法與受訪者有長時間的溝通與深入了解，所以關於深入性以及探索性的主題，採用質性研究被認為是最合適的方法（Yin, 1989）。關於本研究，「從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究」，為探索性的議題，所以為了追求事實並得知被研究者的內心想法，透過質性研究，利用不同階段的資料收集與調查，可更深入地了解，因此本研究選擇採取質性研究的方式。

3.2 文獻與蒐集次級資料

本研究第一階段：文獻與蒐集次級資料，採用次級資料分析法。次級資料有不同的資訊來源，包括書籍、期刊、雜誌、報紙、研討會論文、碩博士論文、政府出版品與媒體、商品化或電子化之資訊，或是透過網際網路或其他方式，由組織之歷史紀錄、網際網路上既有之資訊取得均可稱之。Uma Sekaran（祝道松、林家五，2003）

3.3 確認訪談議題

本研究第二階段：拜訪旅遊同業確認訪談議題，採用非標準化訪談。質性訪談主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知 (Minichiello et al., 1995)。「非結構式」訪談以閒聊或與「知情者談話為主」，談話內容沒有嚴格的限制，可以由研究員或被訪者就某項主題自由交談。目的在於克服標準化訪談的束縛，彈性大，有利於充分發揮訪談雙方的主動性和創造性。確定此議題值得被提出探討。

3.4 參與觀察法 (Participant observation)

第三階段：為了瞭解文獻與蒐集次級資料及確認訪談議題是否和實務狀況相符，因此自費參加陸客團，採用參與觀察法。一般蒐集資料的方法，有使用次級資料、觀察法、調查法、實驗法。Miller and Crabtree (1992) 指出質性研究的資料蒐集方式，主要可經由觀察、錄製及訪談三種。參與觀察法特別適用在探索性研究。Mitchell (1983) 由圈內人的觀點，描述了登山的經驗和意義。參與觀察法強調「發現的邏輯」。圈內人對真實的概念，無法直接移轉給外地人、圈外人或是非成員。最初，

他們都得以陌生人的身份體驗這些概念 (Schutz,1967 ; Simmel,1950)。參與觀察法的重點便是在，圈內人所認識的人類存在意義 (Znaniecki,1934 ; Spradley,1980)。圈內人觀點中的日常生活世界，便是參與觀察法所要描述的基本現實情境。

3.5 深度訪談(in-depth interview)

第四階段：結束參與觀察法後，對提出的相關問題，設計專家訪談大綱針對產、官、學，採用深度訪談法。本研究採用深度訪談法，可以了解到研究對象內心深處真正的想法與感受。是質化研究中經常採行的資料蒐集方法之一，主要是利用訪談者與受訪者之間的口語交談，達到意見交換與建構，是一種單獨的、個人的互動方式，受訪者藉由訪談的過程與內容，發覺、分析出受訪者的動機、信念、態度、作法與看法等。此研究方法是一種訪談者與受訪者雙方面對面的社會互動過程，訪問資料正是社會互動的產物 (畢恆達，1996；李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉譯，1998；袁方編，2002)

依據上述來源制定專家訪談大綱如下：

1. 請問您對於陸客低價觀光團現象，有何看法？另陸客低價團對導遊執業有何影響？

2. 請問您對於目前導遊方面的「考」、「訓」、「用」制度有何看法？
3. 目前健保局將導遊的健保身份以第一類認定，觀光局建議採第二類投保你有何看法？
4. 目前導遊工作不適用勞基法您對此有何看法？
5. 關於導遊應否擁有執業權，您的看法為何？
6. 目前在旅行業現況，實務上您有何建議？

3.6 歸納分析

第五階段：歸納分析，質性研究的步驟：確定研究問題、選擇研究場所和對象、進入現場、蒐集和檢核資料、提出假設、資料分析和詮釋，獲得結論。因此，先擬定專家訪談問卷、確定訪談對象、設定訪談內容、進行數據資料的蒐集，與訪談者每次訪談約 2 個小時，訪談過程與內容透過錄音、書面回覆、E-mail 確認或者直接請受訪者在問卷上簽名方式，彙整專家訪談問卷後，進行全面性的概述。本研究選擇訪談的對象為有接待陸客團工作經驗之線上華語導遊、旅行社經理人及業者、立法委員、交通觀光處官員、科技大學相關科系教授為問卷對象。

3.6.1 專家訪談對象

本研究訪談對象（如表 3.1）共 8 人，分別為旅遊業者 2 人、華語導

遊 2 人、專家學者 2 人、官方代表 2 人，此 8 人皆為產、官、學界具有代表性，本研究希冀以不同角度更能剖析導遊人員考訓用制度、薪資待遇、執業權、勞基法適用等問題，增訂修改相關權利與義務法案以有效回歸法律途徑，健全旅遊業之執行。

表 3.1 受訪者資料

類別	編碼	任職單位	性別	年資	職稱	地點	時間	
旅遊業	業者	A1	a 旅行社	男	18	總經理	辦公室	104. 3. 20
		A2	b 旅行社	男	17	經理	住宅	104. 3. 13
	導遊	B1	c 旅行社	男	2	特約導遊	85 度 C	104. 2. 14
		B2	d 旅行社	男	2	專任導遊	咖啡廳	104. 2. 26
官方	C1	立法院	男	3	立法委員	服務處	104. 2. 25	
	C2	交通觀光處	男	1.5	處長	處長室	104. 3. 6	
學界	D1	科技大學	男	15	助理教授	研究室	104. 3. 16	
	D2	科技大學	男	4	副教授	研究室	104. 3. 19	

資料來源：本研究整理

3.6.2. 資料整理

首先謄寫逐字稿，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：以 A1 為例：A 代表旅行社縮寫，1 則是第一位。以受訪者代碼為編號進行編碼，再經簡為具體之摘要。

3.6.3. 資料分析

採用閱覽和整理、描述、分類、詮釋。徐韋國（民 86）指任何不是經由統計程序或其他量化手續而產生研究結果的方法。它可以是對人的生活、人們的故事、行為，以及組運作。社會運動或人際關係的研究。

質的研究不在操弄操作變項，或證驗假設回答問題，而是探討問題在脈絡中的複雜性，從研究對象本身的架構來了解行為，外在的因素是次要的，質的研究者多用參與觀察，深度訪談等方法，先進入研究對象的世界，系統地記錄所看到的，所得到的資料，然後加以分析（歐用生，民 84）。

3.7 研究問題：

本研究整體的問題主題為「從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究」，研究者希望藉由深入瞭解旅行社操作陸客低價觀光團的現況，

來發掘我國目前華語導遊處遇、勞動現況和觀光相關法規所造成的負面影響及探索。此問題在過去的文獻中並無提及，因此希望透過本研究的參與觀察法找出研究問題，針對研究問題設計專家訪談大綱，用深度訪談法來分析結果，總結歸納並整合研究結果，提出實務上之建議與後續研究發展方向。此外，特殊參訪招待團、陸客自由行、專業及商務人士入境，暫不在本研究範圍。

3.8 研究信度與效度分析：

任何科學研究都會注意信度與效度。質性研究資料會因受訪者個人的意見、態度及看法的主觀性而不斷地造成某種程度上的偏差。因此，效度僅應被視為具程度上差異的相對狀態，而非一個全有全無的絕對狀態，研究者應將無效之處減至最低，並將效度提至最高。Hammersley(1992)主張質性研究中的效度應該用結果的可信度（confidence）來取代確實度（certainty），因為事實不受研究者的主張所支配，所以其評論只對個別的事實具代表性，而無法對此事實的複製加以評論。

3.8.1 研究信度（Reliability）：

研究者的紀錄資料與自然背景中實際發生事物的吻合程度視為質性研究之信度 Denzin and Lincoln (1994)。質性研究信度是指不同參與者透

過互動、資料蒐集、紀錄與分析，其對結果詮釋的一致性(林重新,2001)。

質性研究之信度有外在信度(external reliability)和內在信度(internal reliability) 兩種之分。內在信度係指對相同的條件，蒐集、分析和解釋資料的一致程度；至於外在信度則是在處理研究結果是可信的(具信度)，研究者使用與前一項研究相同的方法、條件等，會獲得相同的結果，是以質性研究的信度係以可重複性為焦點(王文科,1994,2000)。

本研究前面使用參與觀察法，後段使用深度訪談法，藉由不同方法及被訪談者互動增加其研究信度。

3.8.2 研究效度 (Validity)：

一般討論質性研究效度，多指其研究結果是否可接受、可信賴、或是可靠的。胡幼慧、姚美華引述 Lincoln Guba (1984) 的見解，認為質性研究的信度是可重複性；效度則是指可靠性、穩定性、一致性、可預測性與正確性。三角檢證是指使用多種方法來研究同一現象，是質化研究中不可缺少的工具 (Robson, 1993)，Denzine 將其分為資料三角檢證、研究者三角檢證、理論三角檢證、及方法論三角檢證等四種 (引自吳芝儀、李奉儒譯，民 84)。本研究利用三角檢證法，並將文獻內容、參與觀察法、和深度訪談後的資料內容進行比對驗證，檢視研究之一致性，以便獲得專家訪談大綱資料校正與啟發並藉由訪談校正研究的分析與解釋

增加本研究效度。



第四章 研究結果

依據本研究之目的，本研究參考過去文獻，使用參與觀察法找出問題，利用深度訪談法，訪問 8 位產官學者專家，進行質性研究。其分析結果如下：

4.1. 陸客低價觀光團現象對導遊執業之影響

「因為惡性競爭，低價搶陸客團，許多旅行業老闆接團就賠錢，為了賺錢，只重視導遊鼓吹陸客到合作商店購物賺取佣金，而不是導遊專業知識。」(B1)

「我個人意見是我們政府應該追求陸客來台數量還是品質問題？現在接待陸客觀光團許多都是一條龍服務，不見得每個商家都會受益。陸客團一桌 10 人份台幣 1500 元沒有品質可言。一味追求數量結果，日本觀光客就減少許多。」(C1)

「大陸招攬向陸客收錢，將人交給台灣旅行社（地接），台灣旅行社向大陸請款至少三個月至半年是很正常，華語導遊沒有基本薪資，有帶團才有錢，通常以一夜台幣 1500 元計算（五天四夜 6000 元），我平均一個月可帶團 10 天賺不到錢。新進人員沒有經驗者「在職訓練」必須自費跟團見習。勞健保也要自己投保職業工會。華語導遊收入主要靠購物佣金…」(B2)

「陸客來台觀光之團社約有 292 家，競爭相當激烈，再加上接團資格的門檻低，又有所謂港、泰軍團的作手在台操盤，因此接團的價格競爭慘不忍睹。」(C2)

「以郵輪團體來講根本零團費，一下船 2000-3000 人你旅行社要安排遊覽車一天攤下來要回本很困難。所以我們公司不做觀光團只做參訪團。現在旅行社導遊都是有案件時才聘請。」(A1)

「現在陸客觀光團價格不好做。我們業界不管導遊、領隊都是接團才有錢，沒有底薪及勞健保。」(A2)

「現在旅遊法實施在大陸收費很高，嚴禁購物行程已經沒有低價團。問題出在台灣旅行社願意低價接團、自由行化零為整來台灣集合。導遊帶團不注重解說以購物為導向會影響台灣旅遊品質。」(D1)

「長期來講對導遊專業來說做販售，第一個感覺不被尊重，專業在販售金額多寡不在介紹景點會賣東西才是好導遊，變成不會賣東西會解說不是好導遊，有劣幣驅逐良幣現象。」(D2)

研究結果發現大陸旅遊法實施以後，陸客團在大陸收費很高，因為臺灣承接陸客觀光團約有 292 家，競爭相當激烈，因此接團價格慘不忍睹，陸客團用餐一桌 10 人份台幣 1500 元沒有品質可言。一味追求數量結果，日本觀光客就減少許多。現在接待陸客觀光團許多都是一條龍服

務，不見得每個商家都會受益。台灣（地接）旅行社向大陸請款至少三個月至半年是很正常，造成旅行社週轉不靈時跳票倒閉有所聞。旅行社低價團的操作方式，旅行社都是有案件時才聘請導遊，使專業解說的華語導遊逐漸變成以商品購物為主的導購人員，華語導遊的薪資多是不確定的佣金，收入沒有保障。

4.2 華語導遊選、訓、用法規與實際執行狀況

4.2.1 考選政策：

「考選之前應該先訂定職業管理法規。專技人員之考試必須有相關的職業管理法如醫師法、會計師法、護理人員法、地政士法等之規範，才進行國家考試以保障其執業權。」(B1)

「導遊經過國家考試有一定水準，可以介紹台灣歷史、文化給旅客，現在陸客團都是購物行程，很可惜專業導遊沒有發揮空間。」(C1)

「考試方面導遊證照發太多應該每年由政府調查業界缺額再招考，以免像現在華語導遊價格崩壞。」(B2)

「我國導遊人員的考取制度主要為考訓分開與日本及澳門作法不同，在職訓練也是非強制參加，建議可採考訓合一方式辦理，除原本筆試科目之外可增加導遊業務知識訓練課程，增加導遊人員素質與專業度。」(C2)

「最早旅遊業規定高中(職)必須在旅行社做滿三年以上方能考照。

現在改由考試院技職普考，你會發現到許多都是第二專長，他不是實際旅遊業的人在考，旅遊業真正報考的人不到十分之一。你沒有從事、專精旅遊，你執照考出來只是讓人笑話。」(A1)

「人請進來有執照但是不能用、還需要在職訓練。我跟你講導遊或是領隊聘請回來完全無底薪，重點賺小費跟佣金。所以考試沒有用，最主要的是實際經驗。」(A2)

「考試部分，我贊成證照分級制度，例如高中（職）畢業生報考解說員、團導，大學以上畢業生報考導遊、領隊。其實大陸導遊程度很高。導遊把你帶到景點交給當地解說員不但大家有飯吃又專業，他們保障當地人工作權。」「應該有華語導遊證照再考外語導遊者，只要考外語六十分就發照。」(D1)

「我們學生考導遊領隊對他來說有難度，這張證照考不上。只有假日班在職人員，他們考照決心比較強一年有考上三到四張。」「國內領團人員學生專業度都不錯，他們只是缺乏證照。國家考試是有必要，可以提升水準。」(D2)

本研究結果發現，我國導遊人員的考取制度主要為考訓分開與日本及澳門作法不同，在職訓練也是非強制參加，人請進來有執照但是不能用、還需要在職訓練。經常被業界批評是「考得上的不見得可以用，可

以用的卻是考不上」。最早旅遊業規定高中（職）必須在旅行社做滿三年以上方能考照。現在改由考試院技職普考，你會發現旅遊業真正報考的人不到十分之一，所以出現考試沒有用，最主要是實際經驗耳語。專家認為導遊證照已經飽和發太多會造成華語導遊價格崩壞。專技人員之考試必須有相關的職業管理法如醫師法、會計師法、護理人員法、地政士法等之規範，才進行國家考試以保障其執業權。贊成證照分級制度，例如高中（職）畢業生報考解說員、團導，大學以上畢業生報考導遊、領隊。有華語導遊證照再考外語導遊者，應簡化流程只要考外語六十分就發照，不必重考華語導遊科目。

4.2.2 訓練政策：

「導遊由聘僱之旅行社實施在職訓練，或者未受僱於旅行社之導遊由當地導遊協會實施在職訓練，來取代連續三年未執行導遊業務者，應依規定重行參加職前訓練結業，較為合理。」(B1)

「職前訓練」坦白講沒有什麼用處，陸客每天問的問題五花八門，最重要要有社會經驗。」(B2)

「導遊人員最需要的訓練方式為「帶團實務演練」，目前各訓練機構礙於導遊人員可配合的訓練時間或補助經費之限制，大多以「課堂授課」方式辦理在職訓練，建議考量依導遊人員所需訓練方式辦理在職訓練。」

(C2)

「訓練部分，以前是導遊執業證要每年校正乙次，費用 50 元。現改為導遊三年沒帶團應該重新「職前訓練」。其實職前訓練跟考試一樣，其內容與在職訓練不同。我們應該要加強是在職線上經驗。」(D1)

「職前訓練觀光局辦得很好，在職訓練需要時間累積，應該由旅行社來辦」(D2)

本研究結果發現，以前導遊執業證要每年校正乙次，費用 50 元。現改為導遊三年沒帶團應該重新「職前訓練」。其實職前訓練跟考試內容一樣，坦白講沒有什麼用處，導遊人員最需要的訓練方式為「帶團實務演練」。「在職訓練」需要時間累積，應該由旅行社來辦理；或是觀光局委外辦理，導遊由聘僱之旅行社實施在職訓練，或者未受僱於旅行社之導遊由當地導遊協會實施在職訓練，來取代連續三年未執行導遊業務者，應依規定重行參加職前訓練結業，較為合理。

4.2.3 任用政策：

「旅行業為減輕成本負擔，通常公司均是負責人、主管、O.P.、業務人員組成，專任導遊除非兼任行政業務否則享有正式員工薪資及勞、健保者極為少數。」(B1)

「用人是由旅行社 O.P. 派遣我們導遊只能配合，你不幹後面還有人

排隊。」(B2)

「我國導遊制度與屬於專技考試，雖然這是國家專技普考，但取得及格證書後，並沒有取得公務員資格，同時，也不保證一定可以順利就業。也就是說，在歷經考完試、取得及格證書、受職前訓練、取得執業證後，必須自己去找旅行社任職，或是透過某些關係接團。這與其他專技出路並無太大差異，尚屬合理。」(C2)

「任用部分，旅行社任用新進導遊（需要自費跟團見習），如果是正式員工這不合理。導遊在旅行社工作都是無底薪，最主要以購物佣金為收入，有帶團才有錢工作無保障，這現象就好像做直銷，他要鼓勵你去賺獎金。乙種旅行社「團導」不用經過國家考試，任用華語導遊素質自然就高、費用也可以跟著拉高；觀光局沒有規定要用導遊，現在我有學生沒有執照就在帶團，更有些高職生就跑去帶國中生（畢業旅行）。學生也喜歡這些大哥哥、大姐姐。」(D1)

「現在旅行社都是有案件才找導遊，對導遊工作沒保障。我們在學校不懂低價陸客團旅行社是否有賺錢？旅行社上面是政府，政府應該去做這一塊，如果旅行社有賺錢政府應該硬起來保障導遊工作。」(D2)

旅行社任用新進導遊（需要自費跟團見習），如果是正式員工這很不合理。導遊在旅行社工作都是無底薪，最主要以購物佣金為收入，有帶

團才有錢工作無保障，旅行業為減輕成本負擔，通常公司均是負責人、主管、O.P.、業務人員組成，專任導遊除非兼任行政業務否則享有正式員工薪資及勞、健保者極為少數。現在旅行社都是有案件才找導遊，對導遊工作沒保障，政府應該硬起來保障導遊工作。乙種旅行社「團導」不用經過國家考試，觀光局沒有規定要用導遊，如果能任用華語導遊素質自然就高、費用也可以跟著拉高。

4.3. 導遊執業權與健保身份認定

「觀光局雖然有發給導遊執業證，卻規定受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，才可執行業務，觀光局已明定無法自行執業，健保局仍要求以專技人員身分投保，並繳納全額健保費明顯不合理。」(B1)

「這是證照跟業別的問題。證照是代表你有能力可以當自營商。業別是健保局如何列清楚的問題，現在根本問題在於健保局藥價黑洞太大。」(C1)

「現實狀況，第一類導遊要全額付費、第二類職業工會政府有補助、掛在旅行社你要自己負擔老闆不補助，所以大家都選擇職業工會或者乾脆不投保。」(B2)

「過去導遊領隊人員，受雇與旅行社者其健保費用由雇主負擔60%、政府負擔10%、自行負擔30%；另外尚有一群無固定雇主之導遊領隊，

原投保於職業工會由政府負擔 40% 保費、自行負擔 60%。而在二代健保新制之下，這些領有導遊領隊執照的從業人員歸類為「專門職業及技術人員自行執業」第一類人員，觀光局已明定無法自行執業，但健保局仍要求以專技人員身分投保，並繳納全額健保費，明顯不合理，應以觀光局建議採第二類投保較合乎規定。」(C2)

「勞健保我比較不懂。我只能說：只要在我們公司任職，我們就給他勞健保。我們公司沒有專業導遊只有特約導遊，他們都掛在協會，他們勞健保一般都不會放在公司。除非他們是正式員工，所謂正式員工就是他們有接公司行政或業務工作兼領隊、導遊，對公司才有用處。」(A1)

「我的勞健保掛在工會。我們掛在工會政府有補貼 40% 否則社會上哪那麼多工會，相信願意第一類全額自付是少數人。」(A2)

「健保局要求導遊人員移出第二類職業工會，改以「專門職業及技術人員」身分投保。這是因為其他專技都是以第一類認定，我贊成導遊採第二類投保，同意導遊有執業權才以第一類投保，這是關鍵。」(D1)

「導遊不能單獨行使執業權以目前現況來講導遊維持在第二類最好。畢竟導遊領隊是第一線工作者，不應該由他們承擔政策不周全。」(D2)

研究結果發現，過去導遊人員，受雇與旅行社者其健保費用由雇主負擔 60%、政府負擔 10%、自行負擔 30%；另外尚有一群無固定雇主之

導遊領隊，原投保於職業工會由政府負擔 40% 保費、自行負擔 60%。而在二代健保新制之下，這些領有導遊執照的從業人員歸類為「專門職業及技術人員自行執業」第一類人員，觀光局雖然有發給導遊執業證，卻規定受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，才可執行業務，觀光局已明定無法自行執業，但健保局仍要求以專技人員身分投保，並繳納全額健保費，明顯不合理，應以觀光局建議採第二類投保較合乎規定。專家認為證照是代表你有能力可以當自營商，業別是健保局如何列清楚的問題，現在根本問題在於健保局藥價黑洞太大；贊成導遊採第二類投保，同意導遊有執業權才以第一類投保，這是關鍵。

4.4. 導遊工作是否應該適用勞基法

「勞動基準法自 1984 年公佈實施，無論任何行業、企業規模大小，除極少數的例外，已都廣泛適用勞基法。原本導遊適用勞基法，到了 2006 年因為行政院主計總處將導遊「行業歸屬變更」反而變成勞動基準法不適用。這就是不管你是旅行社專任導遊或是臨時特約導遊，旅行社都不願意幫導遊投保勞工保險根本原因。」(B1)

「這問題我們不可否認主計總處有權利調整，行業歸屬別是行政命令，只要導遊聲音夠大還是能調整回來。」(C1)

「導遊是國家門面，陸客對台灣印象好壞取決於導遊。如果導遊有基本底薪或者保障其帶團天數，每個導遊都希望好好介紹台灣風土民情給陸客留下好印象，增加陸客重遊意願。現在沒有勞基法薪資保障，當然就儘量帶陸客去購物拿大刀砍陸客，陸客對台灣怎麼會有好感。」(B2)

「導遊、領隊基本上採約聘制，屬於自由工作者，本就不適用於勞基法。而將報酬法制化後，一來，旅行社的出團成本勢必提高，團費將居高不下，苦了出遊民眾的荷包；導遊、領隊強制納保，意味著將具備法制化後之底薪，對於工作者而言，帶團無論如何表現，收入都一樣時，刺激領隊努力服務的誘因就消失了，應以為持現狀為宜，或再俟職業工會或專家學者之意見再決定修法與否。」(C2)

「基本上我們公司不會聘雇導遊來上班。如果有兼行政工作來我們公司上班，別的公司我不曉得，我們公司一定給他勞、健保，勞退提撥（勞基法）比照一般員工辦理。」(A1)

「照理應該要有勞基法保障，因為是靠勞力賺錢。站在公司立場一定有案件才付酬勞，否則他沒有辦法經營。雖然公司想要給他底薪但實在成本負擔太大無法做到。」(A2)

「我們首先要談適用勞基法有什麼好處？可以有底薪、勞健保、保障勞工。主計總處將導遊「行業歸屬變更」影響到導遊勞基法適用，導

遊從有變成沒有，當然不合理。我認為導遊很難適用勞基法原因，我們有工作時，工時很長如何適用勞基法？不可能適用勞基法，所以主計總處將導遊剔除一定有他的原因在。」(D1)

「我覺得勞基法應該訂一個條例保障導遊工作。勞基法規定上班幾小時不能套到導遊上班時間。導遊上班時間長，是不是特別針對領隊導遊設一個管理辦法或保障，這才能解決問題。」(D2)

本研究結果發現，勞動基準法自 1984 年公佈實施，無論任何行業、企業規模大小、除極少數的例外，已都廣泛適用勞基法。原本導遊適用勞基法，到了 2006 年因為行政院主計總處將導遊「行業歸屬變更」反而變成勞動基準法不適用。因此，不管你是旅行社專任導遊或是臨時特約導遊，旅行社都不願意幫導遊投保勞工保險亦不會聘雇導遊上班。有少數專家認為導遊基本上採約聘制，屬於自由工作者，本就不適用於勞基法。將導遊報酬法制化後，旅行社的出團成本勢必提高，導遊強制納保，刺激努力服務的誘因就消失了。導遊工時很長不可能適用勞基法，所以主計總處將導遊剔除一定有他的原因在。但大部分專家認為導遊是國家門面，陸客對台灣印象好壞取決於導遊。如果導遊有基本底薪或者保障其帶團天數，每個導遊都希望好好介紹台灣風土民情給陸客留下好印象，增加陸客重遊意願。照理應該要有勞基法保障，因為是靠勞力賺錢。主

計總處將導遊「行業歸屬變更」影響到導遊勞基法適用，導遊從有變成沒有，當然不合理。導遊上班時間長，是不是特別針對導遊設一個管理辦法或保障，這才能解決問題。這問題我們不可否認主計總處有權利調整，行業歸屬別是行政命令，只要導遊聲音夠大還是能調整回來。

4.5. 導遊應否擁有執業權

「導遊執業權早就應該鬆綁，希望不要因為今天導遊工會到交通部抗爭，派副局長出來嘴巴說說而已。」(B1)

「贊成導遊擁有執業權。跟團與自由行最大差異在於金額，導遊是基於對事務的瞭解，而不是與旅行社簽約。」(C1)

「導遊就算自由行擁有執業權也無效。陸客自由行來台灣，住飯店叫車、訂餐廳都需要旅行社才有辦法拿到便宜價差。」(B2)

「倘開放導遊擁有執業權，由導遊人員自行接洽旅遊團進行導覽，但仍需與旅館業者合作或由旅行團自行解決住宿問題，相對由旅館業者雇用導遊人員提供導覽服務，後者受一般大眾之接受度較高，故並不建議導遊人員擁有執業權。」(C2)

「政府講這些都是不負責任，旅行社永遠是弱勢團體。靠行（旅行社）租一張辦公桌、遊覽車都是車主的車去靠行，導遊也一樣，讓你接自由行，政府說要開放什麼都沒關係。台北市計程車他們有會英文、日

語都在接觀光客。你去問他們有沒有執照？旅行社政府是歸類八大行業，它是特許行業，結果機票航空公司也在賣、以前 7-11 也在賣，這樣旅行社要怎麼賣？乙種旅行社屬國內，照規定不行也在賣。台灣現在太亂了遊覽車都在攬客，你看國外哪有遊覽車在攬客的？政府直的、橫的不健全，規定一堆無效。」(A1)

「這不合理。站在旅行社立場生意會減少，不可能答應。」(A2)

「自由行已經許多計程車、車導在做。這些人沒執照都用包車、解說方式鑽漏洞。自由行我同意開放給合法導遊執業。」(D1)

「我贊成自由行開放，因為這是導遊工作權。我們觀光局可以建立導遊資料庫，讓外國觀光客來台可以上網自由選擇導遊，這也符合智慧旅遊辦法。飯店七人座包車、花蓮計程車集合起來辦講習，載客去太魯閣已經有人在做，自由行這一塊禁不了就自由化。其實你輔導他考照才有辦法管理不會亂介紹。」(D2)

旅行社雖然是經濟部特許行業，但陸客自由行旅客並非經由旅行社招攬來臺觀光。本研究結果發現，陸客自由行應否修法開放導遊擁有執業權，專家贊成及反對者各佔一半。反對者理由：導遊就算自由行擁有執業權也無效；陸客自由行來台灣，住飯店叫車、訂餐廳都需要旅行社才有辦法拿到便宜價差；倘開放導遊擁有執業權，由導遊人員自行接洽

旅遊團進行導覽，但仍需與旅館業者合作或由旅行團自行解決住宿問題，故並不建議導遊人員擁有執業權；政府講這些都是不負責任，旅行社永遠是弱勢團體；站在旅行社立場生意會減少，不可能答應。而贊成者則認為導遊執業權早就應該鬆綁；贊成導遊擁有執業權，跟團與自由行最大差異在於金額，導遊是基於對事務的瞭解，而不是與旅行社簽約；自由行已經許多計程車、車導在做，這些人沒執照都用包車、解說方式鑽漏洞，自由行同意開放給合法導遊執業；贊成自由行開放，因為這是導遊工作權，花蓮計程車集合起來辦講習，載客去太魯閣已經有人在做，自由行這一塊禁不了就自由化，其實你輔導他考照才有辦法管理。

4.6 旅行業實務上專家意見

總歸一句話，我們觀光主管機關層級太低，亂象叢生。我們證照考選門檻太低這些都是可以檢討的地方。應該讓真正從業人員來考照。例如在旅行社三年才讓他們來考照。讓他們至少人家講什麼聽的懂有危機處理能力，你來帶團人家才會信任。你有執照沒帶團經驗比經常出國的人不懂，會讓人家嚇死。我認為考照不一定要本科系例如歷史系解說能力不會輸給觀光系。(A1)

強制用人單位（旅行社）必須雇用一定百分比具有導遊證照的人員執業，否則導遊要透過旅行社才能執業規定形同虛設。律師屬於白領階

級，一樣國考及格可以自行執業如果受僱於法律事務所還受勞基法保障，反觀導遊是真正藍領勞工卻無法自行執業亦不受勞基法保障還要自己向職業工會加保很荒誕。現在民間有協會自行舉辦團導考試，主要訴求帶領本國人在國內旅遊，瓜分國考華語導遊工作，政府視而不見十分不恰當。(B1)

政府只要發生事情就罰導遊，導遊又不是警察如何約束陸客？政府對於哄抬價格廠商不去稽查，陸客團從每人每天 80 美元收費降到剩 10 美元也有人做，政府不去把關品質怎麼會好？還有現在導遊考試太容易，導遊是國家門面怎麼可以隨便？熱門景點阿里山、日月潭應該車輛總量管制，陸客團人數應該再增加、自由行核准人數應當減少。(B2)

接待陸客團旅行社有票期長收不到錢情行，觀光景點以日月潭為例可以承受嗎？國家公園設立的目的是要給我們觀光嗎？放棄量多就是好，有品質、人文、地理、歷史才是我們更應該要有所堅持。(C1)

導遊、領隊基本上採約聘制，屬於自由工作者，性質上與業務相近，無底薪保障，對於新鮮人來說，若是希望能有穩定收入者較不建議從事。(C2)

現在港資即中資一條龍，他在大陸承攬，台灣飯店、遊覽車都是他的，包括購物商店都是他開的。所以觀光局如能夠看到這一塊應該趕快

開放車導合法（有導遊執照者）讓大家有飯吃。畢竟台灣旅行社資本額太低，規模跟大陸無法比較。(D1)

來台旅遊有日本、東南亞、歐美等國，我們會不會太注重大陸這一塊？中國大陸來台經濟效益不顯著、破壞很多。當然我們要保持大陸基本客量，但也要放在其他地方。大陸自由行素質高、有錢、消費力強觀光局可以調高來台人數比例。(D2)

本研究結果發現，旅行社業者認為我國觀光主管機關層級太低，亂象叢生。導遊證照考選門檻太低這些都是可以檢討的地方。應該讓真正從業人員來考照。華語導遊則認為應該強制用人單位（旅行社）必須雇用一定百分比具有導遊證照的人員執業，否則導遊要透過旅行社才能執業規定形同虛設。導遊是真正藍領勞工卻無法自行執業亦不受勞基法保障還要自己向職業工會加保很荒誕。現在民間有協會自行舉辦領團人員考試，主要訴求帶領本國人在國內旅遊，瓜分國考華語導遊工作，政府視而不見十分不恰當。政府只要發生事情就罰導遊，對於哄抬價格廠商不去稽查，旅行社低價承接陸客團狀況把關不嚴，熱門景點阿里山、日月潭應該車輛實施總量管制，以提升旅遊品質。官方態度認為導遊、領隊基本上採約聘制，屬於自由工作者，性質上與業務相近，無底薪保障，對於新鮮人來說，若是希望能有穩定收入者較不建議從事。立法委員指

出接待陸客團旅行社有票期長收不到錢行情，而且對大陸依存度過高，政府應該放棄量多就是好，有品質、人文、地理、歷史才是我們更應該要有所堅持。學者意見現在港資即中資一條龍，他在大陸承攬，台灣飯店、遊覽車都是他的，包括購物商店都是他開的。畢竟台灣旅行社資本額太低，規模跟大陸無法比較。觀光局應該趕快開放車導合法（有導遊執照者）讓家有飯吃。大陸自由行素質高、有錢、消費力強觀光局可以調高來台人數比例。



第五章結論與建議

在本章中綜合本研究主要發現並歸納結論與建議供後續研究參考。

5.1 結論

本研究從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究，經研究者整理歸納後得到以下結論：

5.1.1 陸客低價觀光團現象對導遊執業之影響

陸客來臺觀光，已佔全部遊客比率為 42%，工研院競爭力中心是國家智庫，主任杜紫宸 2014 年 8 月 29 日上「財經火線論壇」節目時表示：我的建議是寧缺勿濫，引進太多陸客低價團都是短期的效應，長期是受害結果。政府自訂接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，最低接待費用每人每夜平均至少六十美元，旅行社根本不遵守此項規定。這幾年，陸客團從最早每人每天八十美元團費一路下滑到三十美元，甚至零團費、負團費。旅行社以極不合理低價招攬生意，由訪談稿可得知，旅行社低價團的操作方式，都是安排購物行程，有案件時才聘請導遊，使專業解說的華語導遊逐漸變成以商品購物為主的導購人員，華語導遊的薪資多是不確定的佣金，收入沒有保障。中華人民共和國旅遊法自 2013 年 10 月 1 日起施行。第三十五條第一項規定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。第二項旅行社組織、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。實值得我國政府參考引用。

5.1.2 導遊選、訓、用政策修訂

從訪談稿得知，我國導遊人員的考取制度主要為考訓分開與日本及澳門作法不同，在職訓練也是非強制參加，應當可採考訓合一方式辦理；部分專家提出將國旅領團人員納入國考，實施證照分級制度，例如高中（職）畢業生報考解說員、領團人員，大學以上畢業生報考導遊以提升素質。

依據導遊人員管理規則第七條 導遊人員訓練分職前訓練及在職訓練。但觀光局一直沒有強制辦理「在職訓練」應由觀光局委外辦理，導遊由聘僱之旅行社實施在職訓練，或者未受僱於旅行社之導遊由當地導遊協會實施在職訓練，「來取代連續三年未執行導遊業務者，應依規定重行參加職前訓練結業」，較為合理。

中華民國觀光導遊協會辦理導遊人員執業證申請書，規定換發執業證須檢附有關證件「足資證明確實受旅行業僱用或受政府機關、團體臨時招請接待來臺觀光旅客之相關文件」。因此，如果沒有旅行社出具證明，或受政府機關、團體臨時招請即使自己接團亦不得換證。

旅行業管理規則第 3 條綜合旅行業經營下列業務：依據第 2 項第 8

款規定設計國內外旅程、「安排導遊人員」或領隊人員。依據此項規定旅行社並不需要僱用導遊在公司上班。而導遊人員管理規則第3條規定「導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。」卻要導遊到旅行社上班方能行使執業權，應該利用陸客自由行研擬開放給華語導遊執業機會，一併修法。

5.1.3 導遊健保身份之認定

研究顯示，二代健保新制專家都贊成導遊採第二類投保，同意導遊擁有執業權才以第一類投保。究其原因，過去一定要在旅行社任職，方可報名參加導遊人員甄試所以身份認定十分明確。政府部門為健全旅遊市場秩序，陸續修訂各種旅遊相關的法令條文，民法債篇「旅遊」專節，這個階段導遊人員受民法規範，與旅行社之間的關係區分承攬與聘僱。稱「承攬」者，具有獨立經營之自主權，自負虧盈責任，勞健保自理。稱「僱傭」者，「雇主」必需依照勞基法付給員工薪水及投保勞健保。自民國九十二（2003）年七月一日起導遊人員、領隊人員考試納入考試院「專門職業及技術人員普通考試」範疇，依據觀光發展條例第32條規定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。此時專任導遊雖符合民法第

482 條：稱「僱傭」關係、特約導遊也符合民法第 490 條：稱「承攬」關係，但因為執業權之限制承攬權已經被剝奪。2012 年 3 月 5 日以後觀光局刪除導遊人員區分「專任導遊」及「特約導遊」規定。修正導遊人員管理規則第 3 條導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。此時，導遊健保身份之認定即產生很大問題，原本，導遊受旅行業僱用始得執行業務；修改後，導遊受旅行業之僱用、指派始得執行導遊業務。在導遊不能擔任自營商情況下被旅行社專案「僱用、指派」究竟屬於何種關係？政府應該做出明確解釋，以維護導遊權益。

5.1.4 導遊工作是否應該適用勞基法

大部分的專家認為導遊照理應該要有勞基法保障。華語導遊原本適用勞基法，現在卻因為「行業歸屬變更」變成不適用情況十分特殊。我國勞資關係是以「勞動基準法」、「勞工保險條例」為基礎向來不是以集體協商制度為核心，工會並未代表勞工與雇主協商勞動條件，觀光局要成立導遊領隊工會，要讓導遊們的工作權益，及與旅遊業者洽談薪水時能更有保障，其捨本逐末作法有多大效果值得觀察。

5.1.5 自由行華語導遊應否擁有執業權

陸客自由行應否修法開放導遊擁有執業權，專家贊成及反對者雖然

各佔一半。依據憲法第八十六條第二款規定，專門職業及技術人員執業資格，應經考試院依法考選之。專門職業及技術人員考試法第一條「專門職業及技術人員之執業，依本法以考試定其資格。」基於上開規定，專門職業人員既然經考試院依法辦理考選及格，就應該取得執業資格。任何法律及行政命令規定「導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。」違反憲法顯屬無效。事實上，不管政府怎麼說，自由行已經許多計程車、車導在做，這一塊已經禁止不了，只有合法化才有辦法有效管理。

5.2 建議

依據本研究文獻探討、研究方法、專家訪談後資料分析，提出本研究之建議如下：

5.2.1 旅行社必須僱用一定比例導遊

強制用人單位必須僱用一定百分比具有證照的人員執業，以增進公共利益或人民之生命、身心健康、財產等權利。導遊人員管理規則第 3 條導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。據此項規定導遊不得私自執行業務。結果相關法令卻沒有規定旅行社要聘任導遊。依旅行業管理規則第 3 條綜合旅行業、甲種旅行業經營業務設計國內外旅程、只有「安排導遊人員」或領隊人員此

項說明。

旅行社在商言商。商家站在經營的立場談問題，從市場經濟的角度看問題，畢竟旅行社需要的是業務人員並不是導遊，旅行社不願意聘僱導遊要降低營業成本，等承攬到案件再「安排導遊、交通、食宿」原本無可非議。但旅行社是經濟部特許業務、限制導遊執業權，如果不強制用人單位必須雇用一定百分比具有證照的人員執業，導遊跟旅行社勞資關係不對等，薪資被打壓、還有旅行社會為了便宜行事找非導遊人員帶團。尤其在領隊方面，經常是誰找到出國團體、誰就充當領隊，俗稱「牛頭」帶團最為明顯。嚴重影響公共利益或人民之生命、身心健康、財產等權利。

中國國家旅遊局副局長吳文學：根據旅遊法要求和國家旅遊局部署，旅行社必須設立導遊服務部門，必須有不低於員工總數 20% 的導遊並簽訂勞務合同。導遊體制基本理順的任務年底（2014）必須完成。實值我國參考借鏡。

5.2.2 建立證照分級制度

證照分級制度，可以配合不同層次用人需求、創造就業機會。例如高中（職）畢業生報考解說員、領團人員，大學以上畢業生報考導遊、領隊。同樣跟我們兩岸交流的中國大陸早就將導遊人員分為初級、中級、

高級、特級四個等級。地區有地陪、風景區有解說員、李鴻章故居有導覽員，你可以買門票自己走馬看花亦可花錢請人導覽、解說。反觀臺灣導遊從機場接團開始一路講解到故宮博物院、阿里山、日月潭…。現行華語導遊考試每年錄取率約在 30%，雖然不難考但對一些高職生還是有難度，證照分級制度正好可以解決此難題。

5.2.3 訂（修）定職業管理法規

訂（修）定職業管理法規，專技人員之考試必須有相關的職業管理法，如醫師法、會計師法、護理人員法、地政士法等之規範，才進行國家考試。根據大法官會議釋字第 453 號解釋理由書：「憲法第八十六條第二款與考試法所指之專門職業及技術人員，係指具備經由現代化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。」（司法院大法官，1998）其執業資格，應經考試院依法考選之。因此，「先立法再考試」才可確保行政權不會遭到濫用。例如「導遊人員法」到現在尚未立法，反而以行政命令制定「導遊人員管理規則」將導遊人員執業權處處限制，十分不合理。

5.2.4 不應該取消導遊勞基法適用

其實 1984 年 8 月 1 日起導遊就適用勞基法，只是「行業歸屬變更」

需要勞動部確認公告。基於行政法上信賴保護原則，是不應該取消。觀光局是導遊主管機關應主動儘速協調，不是還要行政院勞工委員會（現勞動部）未來再與旅行業界進一步研議，就沒有下文。2014年4月1日開始「受雇律師」適用勞基法。這種白領高所得行業，都可以適用勞基法，導遊屬於底層三餐不濟藍領勞工更應該受到法律保障。

自1999年勞基法全面擴大適用之後，雖然原則上一切勞雇關係都應受勞基法的保障，但仍有部分的行業及工作者，在當時考量其有窒礙難行之處而由勞委會指定公告不適用該法。但像導遊原本適用勞基法，現在卻因為「行業歸屬變更」變成不適用情況十分特殊。

過去也有發生過「行業歸屬變更」情形，行政院勞工委員會立刻公告，民國九十年五月十八日台九十勞動一字第22451號公告：勞動基準法適用及不適用行業因中華民國行業標準分類第七次修訂而變更類別情形。結果這次2006年5月9日中華民國行業標準分類（第8次修訂）勞動部迄今無下文。依據中央法規標準法第17條規定：法規對某一事項規定適用或準用其他法規之規定者，其他法規修正後，適用或準用修正後之法規。第18條規定：各機關受理人民聲請許可案件適用法規時，除依其性質應適用行為時之法規外，如在處理程序終結前，據以准許之法規有變更者，適用新法規。但舊法規有利於當事人而新法規未廢除或

禁止所聲請之事項者，適用舊法規。由此可知，導遊如果不適用勞基法不但違背勞基法設立宗旨亦會變成「一國兩制」2006年5月9日以前擔任導遊人員適用勞基法，以後從業人員不適用勞基法之荒謬情況。

導遊人員應該儘快恢復過去受勞動基準法保障，才能夠真正照顧導遊生活促進觀光產業健全發展。

5.3 後續研究方向

依據本研究過程與結論，我們可以發現大陸旅遊政策，導遊分級收費、不准購物、旅行社聘僱導遊不得低於20%，已經比台灣進步。對於日後有興趣朝此一方向研究之學者，本研究列舉以下幾點，供未來研究者參考：

5.3.1 受測對象方面

本研究基於時間、金錢、人力限制，本次訪談對象只有8名，分別為旅行社業者2人、華語導遊2人、專家學者2人、官方代表2人，樣本數不夠多，所以結果無法做廣泛性的推論。且本研究方向偏向法律探討，應該將律師、法律學者意見納入以求周全。

5.3.2 研究方法方面

本研究採質性研究較不容易進行有系統比較，且研究者容易產生偏見有先入為主觀念較為人所垢病。量化研究多半為線性的模式，樣本數

量大信效度較不會被質疑。本次「從陸客低價團現象探討華語導遊相關法規之研究」如果能採質性為主，量化為輔方法探討應該可以讓本研究更加完善。

目前陸客觀光低價團現象，華語導遊流動性很高。爾後有興趣朝此一方向研究之學者，從本研究基礎已經發展出考訓用構面，配合工作滿足感，可參考 Autry & Daugherty (2003)所設計的整體員工工作滿意度之題項形成量表，做為後續之研究。



參考文獻

一、中文文獻

1. 交通部觀光局行政資訊系統 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自
<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>
2. 內政部入出國及移民署 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自
<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1273075&ctNode=29699&mp=1>
3. 交通部觀光局觀光市場調查摘要 2013 年來臺旅客消費及動向調查 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自
<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.aspx?no=133>
4. 中華民國觀光導遊協會 103 年導遊人員職前訓練網路報名系統。(2014)。2014 年 8 月 20 日，取自
<http://train103.tourguide.org.tw/north/page05.asp>
5. 看雜誌 85 期台灣旅行社遭欠 50 億，要得回來嗎？(2011)。2014 年 8 月 20 日，取自 <http://www.watchinese.com/article/2011/3061>
6. 大英旅行社倒閉捲走 500 萬團費--民視新聞 (2012)。2014 年 8 月 20 日，取自 <http://www.youtube.com/watch?v=YAumyZ0IAjQ>
7. 倒債上億 華曜旅行社驚傳倒閉-民視新聞(2012)。2014 年 8 月 20 日，

取自 http://www.youtube.com/watch?v=6NT4a01S2_k

8. 今周刊第 828 期 逼導遊宰陸客 台灣旅遊業玩完 (2012)。2014 年 8 月 20 日，取自

<http://mag.chinatimes.com/mag-cnt.aspx?artid=16557>

9. 聯合報 導遊投訴：要帶陸客團 先買人頭費 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自

<http://paper.udn.com/udnpaper/PID0001/259507/web/#6L-484995>

[0L](#)

10. 自由時報 低價中客團氾濫 導遊無薪只能賺購物佣金 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自

<http://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/785944>

11. 經濟日報 高雄市乙華旅行社驚傳惡性倒閉數千萬元，大門深鎖 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自

<http://city.udn.com/54543/5116668>

12. 中時電子報 陳菊會張志軍 提 4 點建議 (2014)。2014 年 8 月 20 日，取自

<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20140627004069-26040>

[9](#)

13. 蘋果即時新聞報導「陸客團變購物團台恐淪香港第二」(2014)。2014年8月20日，取自
<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20140629/424672/>
14. 監察院 102 年度專案調查研究報告「我國國際觀光競爭力之探討」專案調查研究。2014 年 8 月 20 日，取自
http://www.cy.gov.tw/AP_HOME/Op_Upload/eDoc/%e8%aa%bf%e6%9f%a5%e5%a0%b1%e5%91%8a/103/103000019%e8%a7%80%e5%85%89%e7%ab%b6%e7%88%ad%e5%8a%9b.pdf
15. 中央社報導「陸客未購物遭毆擬罰旅行社」(2014)。2014 年 8 月 20 日，取自 <http://www.cna.com.tw/news/ahel/201407310413-1.aspx>
16. 交通部觀光局行政資訊系統 觀光局新聞稿-陸客來臺觀光品質保證 旅行業、遊覽車業聯手宣言 (2014)。2014 年 8 月 21 日，取自
http://admin.taiwan.net.tw/news/news_d.aspx?no=160&d=5180&t ag=4
17. 交通部觀光局行政資訊系統 觀光局新聞稿-觀光局維護導遊帶團權益 堅持旅行團接待品質 (2012)。2014 年 8 月 21 日，取自
http://admin.taiwan.net.tw/news/news_d.aspx?no=249&d=3893&t

[ag=2](#)

18. 商業發展研究院商 (2009)。自由電子報，商研院調查陸客消費 169

億 戳破觀光局 300 億牛皮。2014 年 8 月 21 日，取自

http://www.shadowgov.tw/28434_0_is.htm

19. 1111 人力銀行觀光餐飲專區 (2014) 陸團導遊告鼎運旅行社未予公平

對待 2014 年 8 月 21 日，取自

http://www.1111.com.tw/l3sp/tourism/news_ct.asp?msgno=64076

[&type=1](#)

20. 旅行業管理規則。修正日期：民國 103 年 5 月 21 日，全國法規資料

庫 (2014)。2014 年 8 月 21 日，取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=K01100>

[02](#)

21. 導遊人員管理規則。修正日期：民國 102 年 9 月 24 日，全國法規資

料庫 (2014)。2014 年 8 月 21 日，取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=K0110003>

22. 民法。修正日期：民國 103 年 1 月 29 日，全國法規資料庫 (2014)。

2014 年 8 月 21 日，取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=B0000001>

23. 觀光發展條例。修正日期：民國 100 年 4 月 13 日，全國法規資料庫
(2014)。2014 年 8 月 21 日，取自
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=K0110001>
24. 憲法。公布日期：民國 36 年 1 月 1 日，全國法規資料庫(2014)。2014
年 8 月 21 日，取自
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0000001>
25. 勞動基準法。修正日期：民國 102 年 12 月 11 日，全國法規資料庫
(2014)。2014 年 8 月 21 日，取自
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0030001>
26. 勞動基準法施行細則。修正日期：民國 98 年 2 月 27 日，全國法規資
料庫(2014)。2014 年 8 月 21 日，取自
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0030002>
27. 行政院主計總處行業標準分類(2014)。2014 年 8 月 21 日，取自
<http://www.dgbas.gov.tw/lp.asp?ctNode=5479&CtUnit=566&BaseDSD=7>
28. 勞工保險條例。修正日期：民國 103 年 5 月 28 日，全國法規資料庫
(2014)。2014 年 8 月 21 日，取自
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0050001>

29. 全民健康保險法。修正日期：民國 100 年 6 月 29 日，全國法規資料庫（2014）。2014 年 8 月 21 日，取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=L0060001>

30. 中央法規標準法。修正日期：民國 93 年 5 月 19 日，全國法規資料庫（2014）。2014 年 8 月 21 日，取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=A0030133>

31. 中央日報網路報星期專論「零團費對台灣旅遊產業之影響」(2014)。2014 年 8 月 21 日，取自

http://www.cdnews.com.tw/cdnews_site/docDetail.jsp?coluid=141&docid=102828950

32. 國家旅遊局召開貫徹實施《旅遊法》有關問題咨詢會（2013）。2014 年 8 月 21 日，取自

http://mp.weixin.qq.com/mp/appmsg/show?__biz=MjM5MzAwNTI2MA%3D%3D&appmsgid=10000577&itemidx=1&sign=5703cf15ac605248292f87e3db42a758&scene=2&from=timeline&isappinstalled=0&uin=MjM5MzAwNTI2MA%3D%3D&key=6a68cf733852b46cddd2181ceefc5f6eaf6

ad4c3de2ed684cda094731073d5f30023cadeeab512fc4bf448faeca91e5&devicetype=android-16&version=25000105&lang=zh_TW

33. 新華社昆明 7 月 31 日電（記者錢春弦）中國將全面破解困擾旅遊業的“導遊難題”（2014）。2014 年 8 月 21 日，取自

http://big5.ce.cn/gate/big5/www.ce.cn/xwzx/gnsz/gdxw/201407/31/t20140731_3267965.shtml

34. 經濟部特許業務查詢，J902011 旅行業（2014）。2014 年 8 月 22 日，取自 http://gcis.nat.gov.tw/cod/html/sp_srh_3.html

35. 許英毅（民 95）專家訪談問卷。2014 年 8 月 23 日，取自

http://www.klci.design.stu.edu.tw/databases/A_4_6.pdf

36. 交通部觀光局行政資訊系統，常見問題（2014）。2014 年 8 月 25 日，取自 <http://admin.taiwan.net.tw/info/qna.aspx?no=73>

37. 王琮惠（民 96）。質性研究的信度與效度。2014 年 8 月 27 日，取自 <http://www.doc88.com/p-8468776820383.html>

38. 蘋果即時新聞「反污名化 600 導遊：葉匡時下台」（2014）。2014 年 8 月 28 日，取自

<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20140828/459540/>

39. 交通部觀光局行政資訊系統 觀光局新聞稿-觀光局肯定導遊觀光貢獻及價值 堅持守護導遊帶團權益及旅遊品質 (2014)。2014年8月28日，取自
http://admin.taiwan.net.tw/news/news_d.aspx?no=249&d=5231&tag=2
40. 台灣新生報「觀光局：年底前成立導遊領隊工會」(2014)。2014年8月29日，取自
<https://tw.news.yahoo.com/%E8%A7%80%E5%85%89%E5%B1%80-%E5%B9%B4%E5%BA%95%E5%89%8D%E6%88%90%E7%AB%8B%E5%B0%8E%E9%81%8A%E9%A0%98%E9%9A%8A%E5%B7%A5%E6%9C%83-160000861.html>
41. 【財經火線論壇】陸客團救觀光經濟？台灣導遊反上街頭為哪樁？(2014)。2014年8月29日，取自
<http://www.youtube.com/watch?v=HtK8Z1YGWuw>
42. 考選部網站全球資訊網，取自
http://wwwc.moex.gov.tw/main/home/wfrmHome.aspx?menu_id=3
43. 這些年，我們一起拼的觀光 (2015，林佩君)，取自
<http://blog.xuite.net/schu51620/twblog/307672025>
44. 第拾章質性研究(Qualitative research) ，取自

<http://www.slideserve.com/sagira/qualitative-research>

45. 安佳旅行社—旅遊專員面談資料

46. http://angel.travel.net.tw/eWeb_angel/cta/info/infobook.htm

1

47. 王昭正、朱瑞淵譯 (1999)，參與觀察法，台北市：弘智文化。

48. 王石番 (民 85)，傳播內容分析法：理論與實證 (第二版三刷)，台北市：幼獅。

49. 中華人民共和國旅遊法。中華人民共和國第十二屆全國人民代表大會常務委員會第二次會議於 2013 年 4 月 25 日通過，自 2013 年 10 月 1 日起施行。

50. 公共政策導論授課講義 (2006-2007)。台北大學公共行政暨政策學系專任副教授羅清俊。

51. 朱文儀、陳建男譯 (2013)，策略管理 (第十版)，台北市：泰華文化。

52. 沈冠亞 (2010) 領隊導遊的薪酬福利與觀光旅遊發展前景的相關性研究。財團法人國家政策研究基金會。

53. 吳萬益 (2011)，企業研究方法 (第四版)，台北市：華泰文化。

54. 吳淑貞 (民 102)。導遊工作人員在職訓練需求研究—以臺灣觀光旅遊服務協會會員為例。朝陽科技大學碩士論文。

55. 李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉譯（1998），社會科學研究方法，台北：時英。
56. 李青松、林玟廷（2003），國際觀光旅館客務部管理人員專業能力之研究，中華家政學刊，33，57-72。
57. 李聲吼、陳淑瑾、柯盈瑜（2004），餐旅服務業人力資源部門主管專業能力之研究，生活應用科技學刊，2(1)，55-68。
58. 林燈燦(民 95)，觀光導遊與領隊：理論與實務(第七版)，台北：五南。
59. 胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道 合譯(2000)。研究方法：步驟化學習指南。台北市：學富文化。
60. 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項。中華民國 103 年 8 月 8 日觀業字第 1033002843 號令修正發布，並自中華民國 103 年 8 月 8 日生效
61. 袁方編（2002），社會研究方法，台北：五南。
62. 容繼業(1996)，旅行業理論與實務，台北：揚智文化出版。
63. 許振家（2004），休閒從業人員專業能力之研究，未出版碩士論文，國立台灣體育學院體育研究所，台北市。
64. 張醒亞（民 102）。陸客觀光團華語導遊之現況分析。南華大學碩士

論文。

65. 陳嘉隆、林怡君 (民 93)。旅客與旅行業者對旅遊相關法令之認知研究。觀光研究學報，第十卷，第四期，第 55-70 頁。
66. 黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔著 (2013)。人力資源管理—理論與實務 (三版)，台北市：華泰文化。
67. 畢恆達 (1996)，詮釋學與質性研究，台北：巨流。
68. 董孟修 (2013)。華語導遊接待陸客低價團之研究。觀光休閒學報，第 19 卷第三期，第 233-255 頁。
69. 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，創刊號，第 1-16 頁。
70. 鄭天明 (2005)，休閒飯店活動人員職能之研究，餐旅暨家政學刊，2(1)，1-18。
71. 歐用生(民 84)，展望國小新課程標準的實施，載於臺灣省國民學校教師研習會主編：國民小學新課程標準的精神與特色，44-55 頁。台北：臺灣省國民學校教師研習會。
72. 衛民(民 83)，工會組織與勞工運動 (初版二刷)，台北縣：國立空中大學。
73. 魏瑞珣 (2005)，旅行業中階主管職能模式之研究，未出版碩士論文，

私立立德管理學院休閒管理研究所，台南市。

二、英文文獻

1. Chung, K. Y. (2000). Hotel Management Curriculum reform based on required competencies of Hotel Employees and Career Success in the Hotel Industry, *Tourism Management*, 21, 473-487.
2. Chung-Herrera, B. G., Enz, C. A., & Lankau, M. J. (2003). Grooming Future Hospitality Leaders: A Competencies Model, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(3), 17-25.
3. Charlers, J. M. (1990). *The Dictionary of Hospitality Travel, and Tourism*, New York: Delmar Publishers Inc.
4. Denzin, N. K. , & Lincoln, Y. S. (Eds.) . (1994). *Handbook Of qualitative research (1 sted.)* .Thousand Oaks, CA : Sage .
5. Lincoln, Y.S. , Guba, E.G. (1984). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.
6. Miller and Crabtree. (1992), *Doing Qualitative Research*. CA: Sage

7. Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E., & Alexander, L. (1995).
In-depth
Interviewing. South Melbourne: Longman.
8. Mitchell, R. G., Jr. (1983). Mountain Experience. Chicago :
University of Chicago Press .
9. Robson, S. (1993). ‘ “Best of all I like choosing time”
Talking with children about play and work’ . Early Child
Development and Care, 92, 37-51.
10. Sekaran, Uma 著，祝道松、林家五譯，(2003) 企業研究方法。台北：
智勝出版社。
11. Schutz, A. (1967). The Phenomenology of the Social World. Chicago :
University of Chicago Press .
12. Simmel, G. (1950). The Sociology of George Simmel, translated
by K. H. Wolff . New York : Free Press .
13. Spradley, J. (1980). Participant Observation . New York : Holt,
Rinehart & Winston .
14. Yin, Robert K. 著，尚榮安譯，(2001)，個案研究法，台北：弘智
文化。

15. Znaniecki, F .(1935) . The Method of Sociology . New York : Holt,
Rinehart & Winston .

