

## 壹、前言

國內民宿之發展，起因於熱門觀光地區旅館無法容納旺季時之大量旅客，鄰近民宅有鑑於此，遂將空房提供給未能訂到客房的旅客；行政院農業委員會與前台灣省政府原住民事務委員會，為增加農村、山村居民收入，曾規劃農村及山村民宿輔導案，補助改善其住宅設施與周遭環境衛生，期使增加居民收入，提振地方經濟。

而上開「民宿」共同面臨最大問題即在於無法源依據，至其合法性備受各界質疑，同時亦造成輔導機關相當大的困擾；部分縣、市政府為維護公共安全及商業法秩序，曾對假借民宿之名，非法經營旅館業務者，執行查報取締工作，但也引發民宿認定上之疑義。

行政院為促進東部地區產業發展，指示本局研訂利用現有房舍供作旅遊住宿設施之相關管理規定。因此，本局的首要工作，就是深入釐清民宿之意義，瞭解國內民宿經營之實際需求，訂定出有別於一般旅館管理，且具有地方特殊生活體驗特色之民宿法規。

本局綜理一般旅館輔導與督導管理業務，迄今已十餘年，為配合發展觀光條例修正草案中增訂旅館管理法源，正積極進行中央旅館管理法規草擬工作；鑑於歐洲地區民宿與旅館發展已有長久歷史，經營管理制度完善，特安排前往考察其經營管理方式，擷取其長處，以資參考。

## 貳、考察行程紀要：

一、第一天：十二月二十二日

行程：起程

二、第二、三天：十二月二十三、二十四日

行程：法國巴黎

考察重點：法國觀光住宿設施經營管理情形

三、第四—五天：十二月二十五—二十六日

行程：瑞士蘇黎克

考察重點：瑞士觀光住宿設施經營管理情形

四、第六—八天：十二月二十七—二十九日

行程：義大利威尼斯、佛羅倫斯、羅馬

考察重點：義大利觀光住宿設施經營管理情形

五、第九—十天：十二月三十一—三十一日

行程：回程

## 參、考察情形

### 一、法國觀光住宿設施經營管理情形

#### 鄭法國觀光住宿設施概述

法國觀光事業發達，每年到法國觀光的遊客是歐洲之最，因此境內住宿需求也十分殷切。在法國，有二萬多家登記有案的旅館，有知名的國際連鎖旅館，也有本國連鎖旅館、城堡旅館、傳統家庭式經營的簡單旅館；另外，鄉村渡假屋、民宿、備家具及廚具的自助式公寓、青年之家及露營地點等，也是提供遊客住宿的重要來源。

法國人常有長期（約一周，甚至到一個月）定點渡假之舉，既經濟又方便的別墅、自助式公寓，特別受到法國家庭的喜愛，旺季時，甚至須在數月前預約。自助式公寓（unhosted apartment），不少是由專業公司經營，種類包括鄉村農舍及海濱公寓。

法國觀光組織相當多，許多組織可安排導遊解說，出版各類特色旅館（民宿）資料，編印指南書刊，或透過網路行銷，及提供訂房服務；各地主要火車站和機場普設旅遊服務中心，提供法國各地旅遊資訊，也可以代訂全國各地的旅館，提供很好的旅遊指引。

#### 鄭法國旅館之等級評鑑及管理

為了使各國觀光旅客能一目了然所使用住宿場所之設施品質，法國觀光局建立了一套旅館等級評鑑制度，等級劃分是以星級為標示，從零星級的渡假屋（Residence de tourisme）與簡單旅館（Hotel simple）一星級（Hotel confort moyen）到豪華四星級旅館（Hotel tres grand confort），共

分為六種等級，只有具備一定設備者，才得以星級作為標示。但等級之區分，只能提供設備方面的參考指標，無法表徵其氣氛或服務品質，甚至某些極具特色旅館，獲頒的星級卻不高。

法國住宿設施等級評鑑並無強制性，業者得在該設施所在省份之省長所認可的機構中，擇一申請評定；或得向所在地之市、鎮長提出申請，由市、鎮長轉呈省長，再由省長所認可授權之機構派員前往實地勘驗評定。評鑑機構將根據其總體設施、裝備、環境評估，由省政府與省旅遊委員會會商討論後，公布評定結果；之後，每五年實施一次定期複驗。

經評鑑的住宿設施業者，須在館內明顯處懸掛等級鑑定書及最近一次檢查合格證書；設施獲有星級者，在入口處旁邊懸掛的八角形藍色標示板，正中央右側排列紅色的星星數，就代表這間旅館的設施水準；一般文宣資料上也會標明所屬等級。由於等級的高低將關係到課稅的比重，有的業者寧願選擇降級以對，普通來說，二星級以上旅館的房間就相當舒適。

任何旅館在櫃臺的旁邊及各房間內部，都張貼有價目表，價格一目了然，可以避免無謂的消費爭議。為了確保旅客人身、財物的安全，有星級的旅館都必須辦理旅客資料登記。

## 鄉法國民宿概述

法國民宿（Chambres d'Hote，簡稱 CHs；或稱 Bed & Breakfast，簡稱 B&B）的型態，都屬一般家庭將可空出之一、兩個房間供遊客暫住一晚或兩晚；在法國鄉間，常

可看到路旁掛著寫有：「一個房間」或專屬民宿組織標誌的招牌，指的就是提供民宿，鄉間民宿提供一餐一宿，也可應要求供應晚餐；都會地區的民宿，在屋外並沒有類似的招牌，有的會在窗戶上貼上 CHs 的標誌，這些民宿通常必須經過當地代理商或服務中心訂房。

法國民宿組織以「法國住宿」(Gites De France) 較具規模，在該組織登記有案的民宿有五千多家，另還有二家規模較小的民間民宿組織，分別為 Bed and Breakfast 1 Connection 及 France-Lodge。以巴黎地區為例，提供民宿者為數不少，市區有四百多間、鄰近郊區有三百多間。

#### 醜法國民宿之等級評鑑及管理

法國的民宿沒有區分等級，亦未針對民宿之管理訂定特別法令，僅在相關法令中規定屋主標示價目表及消費者須知之義務；當其年營業額超過十五萬法郎（目前折合美金約二萬元），或達屋主年總收入的百分之五十以上時，就必須辦理工商登記，並按規定繳交營業稅；當其房間數量超過五個以上時，還必須符合公共建築物安全法令之規範，及設置殘障設施。

## 二、瑞士觀光住宿設施經營管理情形

### 鄙瑞士觀光住宿設施概況

瑞士的面積有 41285 平方公里（南北長 220 公里、東西寬 348 公里），是由二十六個省組成的聯邦。瑞士觀光事業發達，其觀光住宿設施型態有休閒（高爾夫、滑雪、溫泉）旅館、商務旅館、療養旅館、古蹟旅館、鄉村旅館、青年之家、民宿及旅遊營地等，可謂包羅萬象。有關境內

七千多家的旅館、民宿（共可提供近三十萬個床位），以及五百多個露營區（約可容納四十萬人）的資料，都可以在各地廣設的旅遊服務中心索取。

瑞士政府為了發展鄉村觀光，最近通過一項計劃案，將分四年，投注一百八十萬瑞士法郎（公、私部門各負擔二分之一經費），擴大辦理鄉村地區活動，及給予經費補助，鼓勵增設住宿設施；此外，並配合修改法令降低旅館稅金，放寬酒館的營業時間，以增進業者之營收。

### ◆瑞士民宿之經營管理概況

瑞士的二十六個省，都各有其規範旅館及民宿的法規，每一省的規定差異不大，例如：Vaud 省 1985 年制訂的法令，規定接待五人以下者，不必辦理商業登記（即將施行的新法規，則把接待人數放寬到八人）；Valais 省 1996 年訂定的法規，規定接待六人以上者，才要辦理商業登記。

瑞士的民宿組織，自 1990 年起，集所有不同特色民宿的資料編印成冊，方便查詢者瞭解，能被列入介紹的民宿，都有如下一定的水準：

- 1、所有房間均光線充足，至少有一扇窗戶。
- 2、所有房間均備有電熱設施，可維持室溫達攝氏 21 度。
- 3、房內有一至二張床位，一桌一椅，如有必要還可加床。
- 4、客人離去時隨即更換床單及浴巾，長期住客則至少每週更換一次。
- 6、床鋪大小都屬標準尺寸，並配有床單及毛毯或羽毛被。
- 7、浴室均設於房內或房間附近，且有洗手台、沐浴蓮蓬頭及馬桶。

- 8、備有非自助式(由屋主操作)之洗衣設施。
- 9、房客可在飯廳或房間內用餐，得經許可使用廚房設施。
- 10、客人可以在客廳休息、看電視、聽音樂或聊天。

瑞士所有的民宿組織和接待家庭，成立了共同網站 (<http://www.homestay.ch/>)，以多國語言詳細介紹其住宿設施，也有以光碟形式出版，讓各國旅客輕易獲得資訊。

### 三、義大利觀光住宿設施經營管理情形

#### 鄭義大利觀光住宿設施概述

義大利擁有悠久的歷史與文化建築，不斷吸引眾多來自世界各地的觀光客，多數義大利人也喜歡選擇在國內度假，所以境內旅館的種類極多：從最高級古色古香旅館、國際連鎖旅館、古堡旅館、別墅旅館、小型家庭式旅館、公寓式旅館到民宿應有盡有，各渡假區旅館在旺季或淡季時，收費差距可達一倍或以上。

義國觀光局(ENIT)提供有各地區的住宿設施名單，各地的車站或熱門觀光點，也都設有旅遊諮詢中心，提供旅遊諮詢服務，也可代為訂房，相當方便。

#### 鄭義大利旅館之等級評鑑及管理

義大利旅館區分為五等級(但各區標準略有不同)，其分級係依據旅館的設備，而非環境氣氛，例如：三星級旅館專用浴室的房間應佔全部房間70%以上，若達不到此標準，縱使裝潢再好，也不能列入。有時旅館星級較實際少，原因是業者刻意壓低，以規避繳付較多的稅金。

義國政府對旅館等級之鑑定並無強制性規定，也未針

對旅館業管理制定特別法令，係回歸各相關法規管理，旅館興建之審核程序與一般之審核過程相同。

旅館業者都會在旅館外標示等級，每一房內，也會清楚標明房價、餐費、服務費及稅金，價格公開化，可以避免消費紛爭；另外，業者也有義務向當地警察機關報備住宿旅客資料。

本次行程實地參訪羅馬知名的高級五星級世界連鎖 Westin Excelsior Hotel，據該旅館經理表示，該旅館現有房間 239 間，其中單人房 76 間，雖建築物已有百年歷史，業者每年都會整修部分房間，故能維持設備歷久彌新。經參訪發現，該旅館不僅富麗堂皇，各項逃生標誌清楚，消防設備一應俱全。訪談中曾就該百年建築物如何因應新建築與消防法令要求提出疑問，該經理約略說明是因為舊旅館建築物不適用新法令的關係，該旅館為確保安全性，每六個月會檢查一次消防設施及進行消防演習。

### 鄉義大利觀光農業及其住宿設施之經營管理

義大利的觀光農業（Agriturismo）除提供農業教育解說介紹外，部分也會提供住宿服務，在義大利二千多處的觀光農場中，有些設有高品質的餐廳，農場主人利用自產或當地美食作成餐點；有的可為旅客安排騎馬、釣魚或其他渡假活動，每年吸引無數遊客前往。

義大利政府對於觀光農業及其住宿設施之管理，有以下幾項重要規定：

1. 經營者無論是獨資或合夥，都必須遵守以從事農業、林業或畜牧業活動為主之原則，每年從事農牧工作不得少於 288 日或合計 2000 小時，經營觀光農業只能視之為副



業。

2. 所販售之食品飲料(包括含酒精性飲料與烈酒之銷售), 須以當地企業生產及當地特產為優先。
3. 觀光農業用地管理與建築物之維修—業者位於市區或郊區之自有住宅, 得供作觀光農業場所; 修護時, 建築物外貌應保持與市容搭配, 並參照地區環境特色, 保留原建築之風格與結構。
4. 觀光農場住宿房間規模—除經主管機關許可外, 不得超過 10 個房間, 床位不得超過 30 張床; 原農村建築改建供作觀光農業使用者, 房間得放寬至 12 間, 床位不得超過 40 張; 開放空間供作露營用者, 山區土地面積不得少於 2 公頃, 其他地區不得少於 5 公頃, 並以接待 10 個團體或 30 人為限。
5. 從事觀光農業之申請—經營觀光農業者, 須向地方政府申請經營許可, 並繳納規費; 申請人不得有前科紀錄; 承租他人房地經營者, 需經出租人同意。申請後, 由省觀光農業委員會審核, 核准後, 每年從事農業觀光業務時段, 不得超過 9 個月; 省委會每 3 年得經市、鎮單位協助, 重審農旅業者資格。
6. 行政管理—經營觀光農業者, 應向當地政府陳報其特色、建築面積、容客量、從事農旅業之時期、雇用職工人數, 並應遵守許可之條件、辦理住宿登記、通報當地警察機關、公開懸掛營業許可證; 每年 7 月 31 日前, 應向地方政府申報下年度之收費價格。
7. 專用名稱及標識—經政府許可經營觀光農業者, 得將專用之名稱、圖案標示在廣告或其他宣傳資料上。

8. 廢止許可—經營者自許可日起，遲未經營觀光農業達一年以上；或以觀光農業之經營為主業，違反申請許可之條件；或年中累計遭罰暫停營業處分達 60 日；或違反相關土地使用規定者，政府將廢止其經營許可，並停止經費補助。

以“Monte Due Torri”農場而言，農場工作人員都是家族成員，所設餐廳擺設各種農具與農產品，相當溫馨且具特色，農場主人表示，觀光農業的推行確可擴大農產品的銷售管道，增加農民收益；也提供了該家族人員工作機會，不必到城市謀生，可留住農村青年。

## 肆、心得與建議

法國、瑞士與義大利因觀光事業發達，住宿設施及種類多

而齊全，品質好壞雖難遽下定論，但若依循其政府或民間之等級評鑑制度，如法國與義大利旅館門口處或外觀標示的星級，可以相當程度清楚了解該處設施水準，是選擇住宿得很好參考；旅館櫃檯附近和房間內清楚標示的收費標準，可以避免消費糾紛。

綜觀以上三國之民宿，其特色在於係由屋主將家中空餘的房間提供給客人住宿，房間數通常在一至三間左右；民宿屋主多具有熱忱好客的性格特質，不僅提供房間出租，還願意和客人一起分享不同生活體驗，提供當地文化、旅遊等種種資訊，可說是「地方生活體驗及文化資訊的提供站」，我國之民宿似應朝此方向定位，始能與旅館有明顯區別。

義大利政府推動之觀光農業，類似我國的休閒農場，由農業主管機關管理，法規中對於農場住宿設施之床位數與農場最低面積限制，特別是強調須維持農業經營為主業，以及每年須向主管機關申報價格等規定，都頗具參考價值。

我國民宿的發展，尚屬起步階段，相關制度與法令有待建立。歐洲各國之經驗雖可借鏡釐清民宿的意義，惟我國民宿管理制度之建立，似更需發展出一套適合本土需要的輔導管理模式。如何結合農業、原住民主管機關與經濟部中小企業處輔導民宿多年的經驗，在符合整體國土資源永續利用及公共安全管理機制前提下，釐清民宿與旅館界線，輔導優質民宿發展，活絡山村、農村經濟發展，協助因應加入 WTO 後的困境，將是研訂法規時重要思考方向。

另外，民宿之經營因屬副業性質，將來如何有效透過民間團體組織力量，協助政府輔導，提供諮詢服務；農政、原住民或文建會等相關機關，如何合力輔導民宿經營培訓與共同行銷

等配套措施，將是另一重要課題。

本次考察行程令人印象深刻的是，在法、瑞、義等國城市內，旅遊服務中心的廣設；另外，義大利羅馬的旅遊公車，全程一種價格，行駛各大景點間，對於外國遊客而言，也是一種貼心的服務；除此之外，由各觀光住宿設施業者成立的民間組織，協力出版旅遊、住宿資訊，或成立網站行銷推廣，對協助業者、屋主招攬遊客，及遊客取得資訊方面都有助益。

## 伍、考察照片