

行政院及所屬各機關出國報告  
出國類別：考察

## 考察歐洲觀光住宿設施經營管理報告書

服務機關：交通部觀光局

出國人：職 稱：聘用法務員

姓 名：楊桂文

出國地區：法國、瑞士、義大利

出國期間：89年12月22日至31日

報告日期：90年3月22日

H9 / CO9000876

# 考察歐洲觀光住宿設施經營管理報告

## 目 錄

壹、 前言.....	1
貳、 考察行程紀要.....	2
參、 考察情形.....	3
肆、 心得與建議.....	11
附錄：考察照片.....	13

## 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

#### (一)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。

#### (二)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。

### (三)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 l 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。

#### (四)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

### (一)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。

## (二)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

#### (一)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。

#### (二)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。

### (三)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



圖一：法國旅館星級標示板



圖二：法國旅館外觀及標示星級招牌



圖三：法國旅館外觀及星級標示

 A black and white photograph of a price list for a Holiday Inn hotel in Paris. The list is titled "TARIFS / RATES EN FRF" and lists various room types and their corresponding rates. The rates are listed in French Francs (FRF). The list includes categories such as "Standard Room", "Superior Room", and "Executive Room". The rates range from approximately 100,000 FRF to 150,000 FRF. The list is organized into columns and rows, with some items highlighted in boxes.

圖四：巴黎 Holiday Inn 大廳房價表

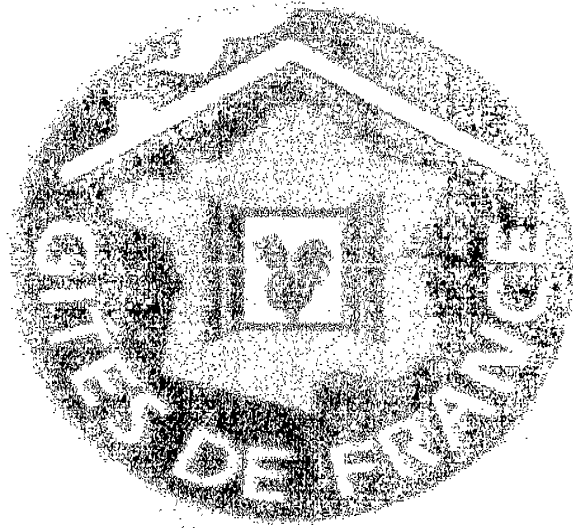




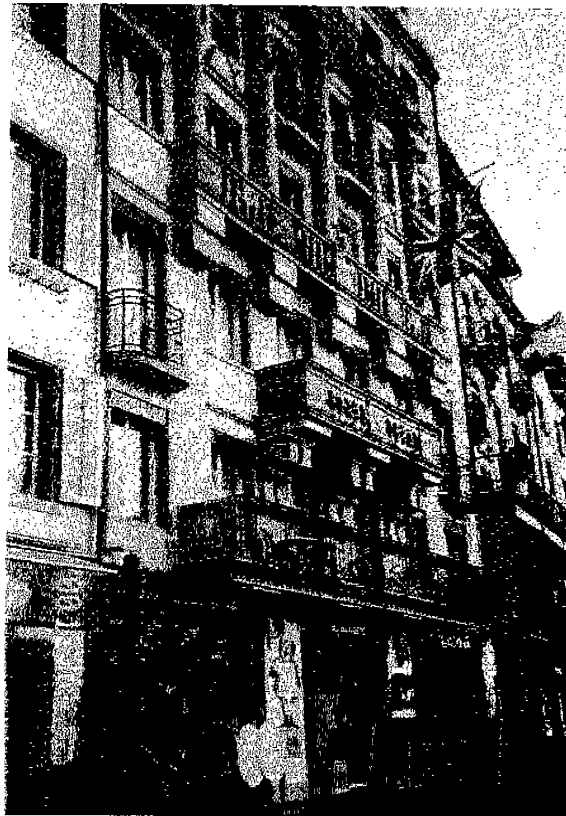
圖五：巴黎 Holiday Inn 走廊及消防設備



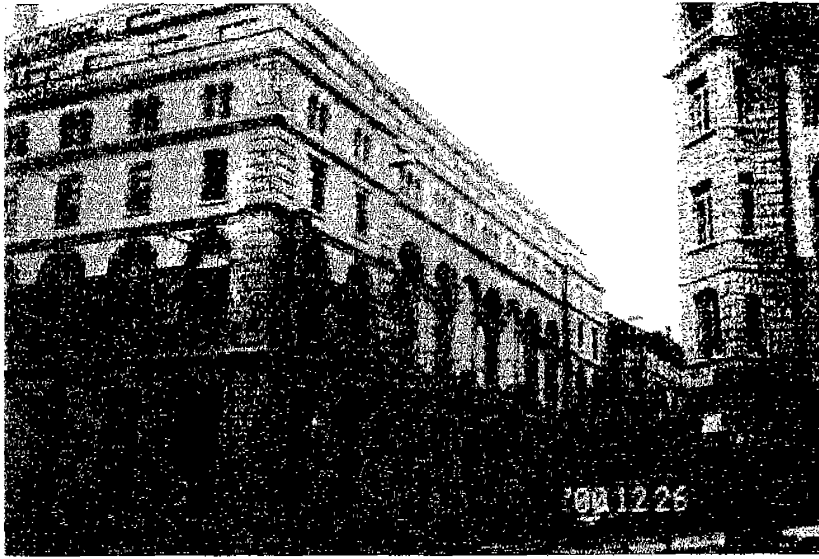
圖六：巴黎 Holiday Inn 房間



圖七：法國民宿組織標誌



圖八：瑞士旅館外觀



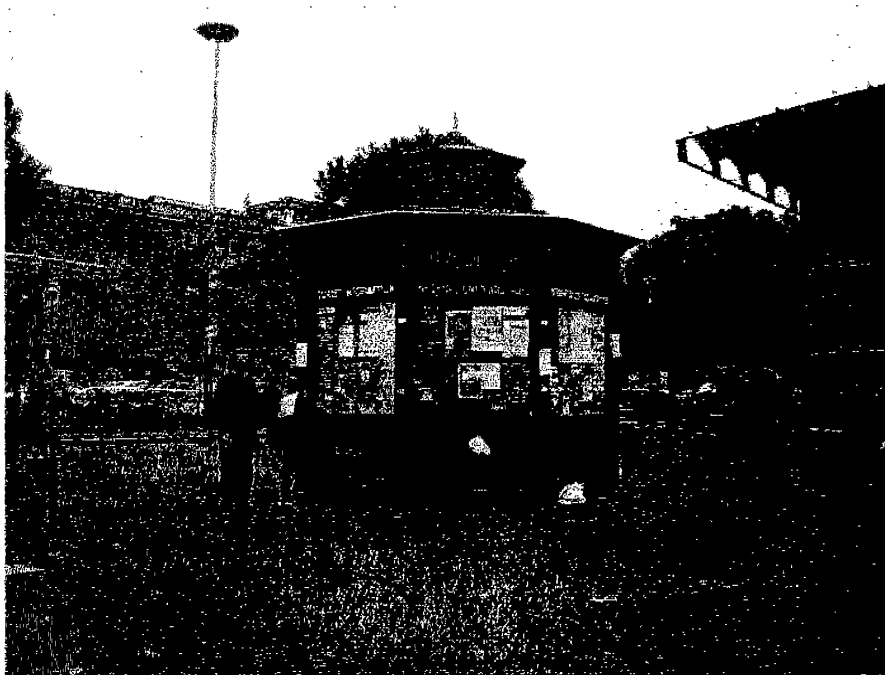
圖九：瑞士 Union Hotel 外觀



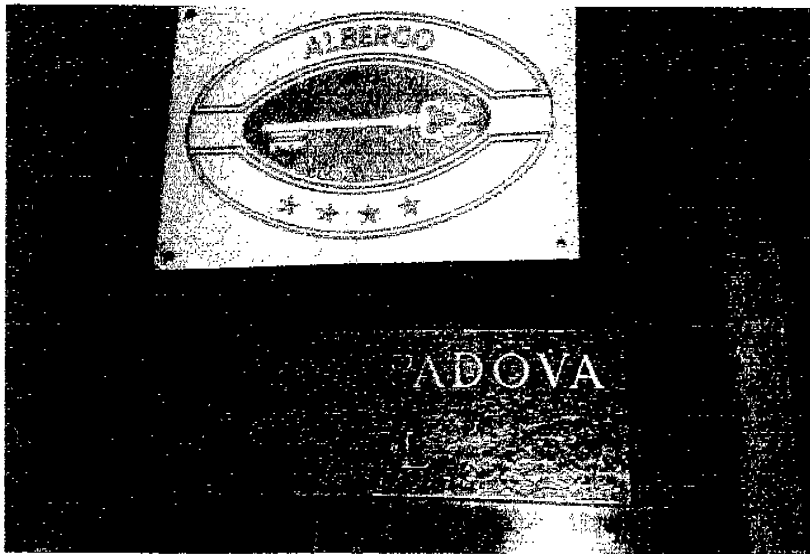
圖十：瑞士 Union Hotel 走廊



圖十一：瑞士 Union Hotel 房間



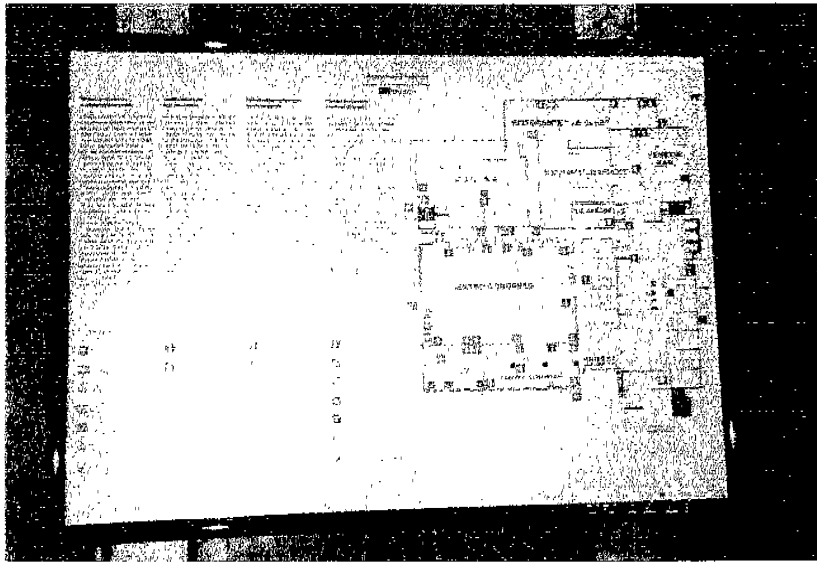
圖十二：義大利羅馬旅遊資訊亭



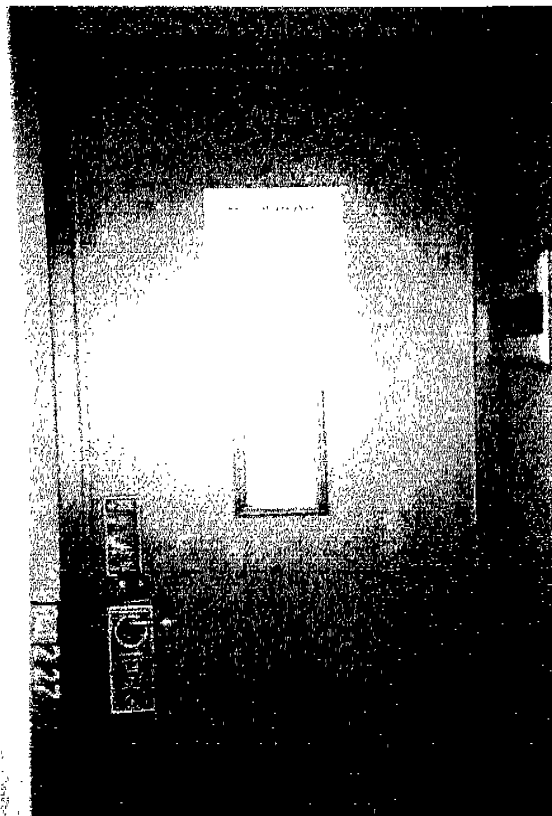
圖十三：義大利 Padova Hotel 星級標示



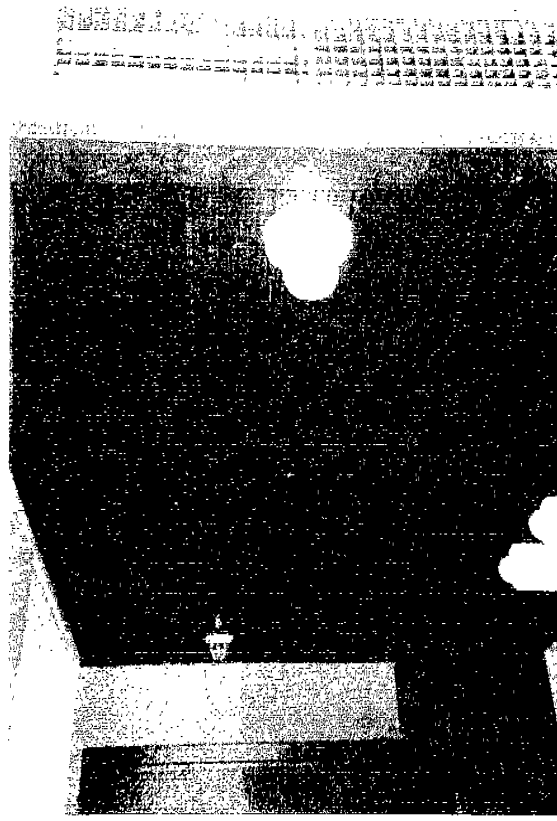
圖十四：義大利旅館外觀及星級標示



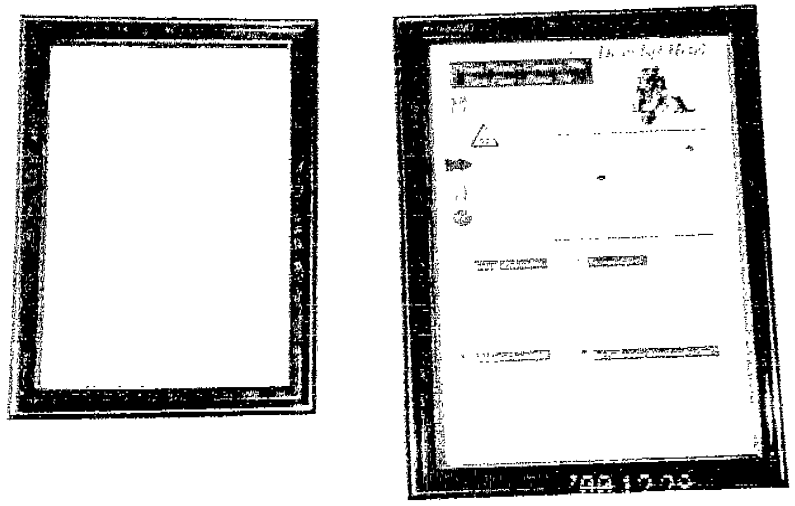
圖十五：義大利 Padova Hotel 避難圖標示



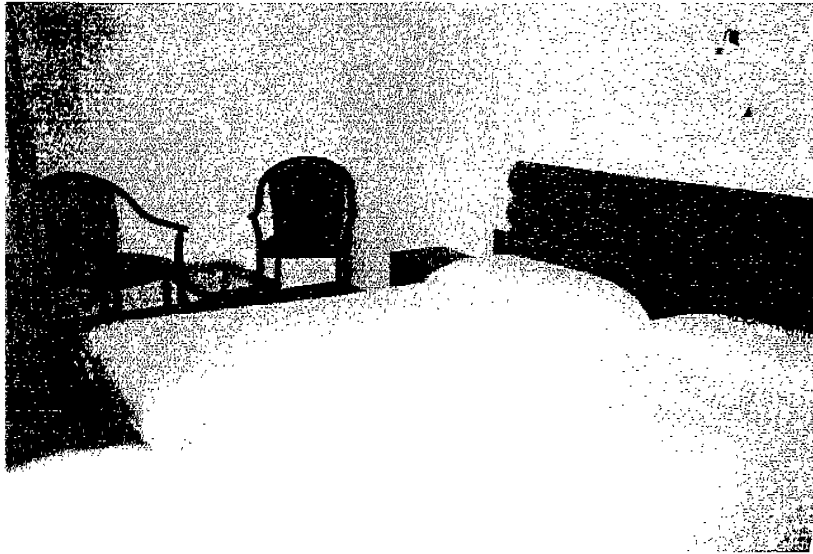
圖十六：義大利 Padova Hotel 房間避難圖標示



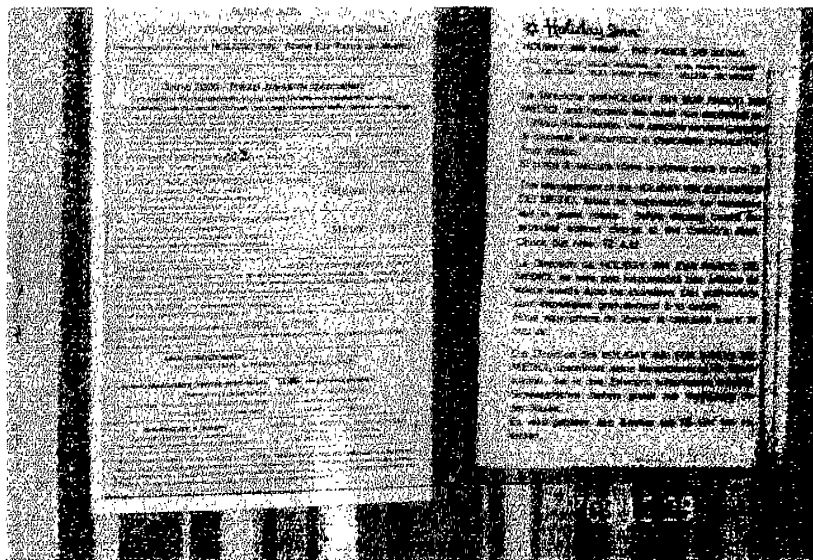
圖十七：義大利 Padova Hotel 房間偵煙設備



圖十八：義大利 Demidoff Hotel 大廳房價標示

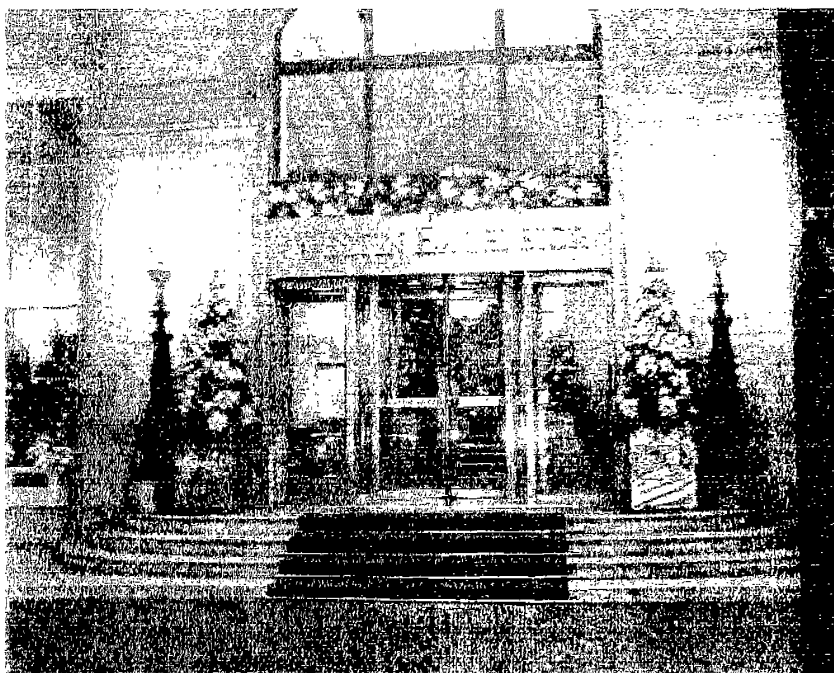


圖十九：義大利 Demidoff Hotel 客房

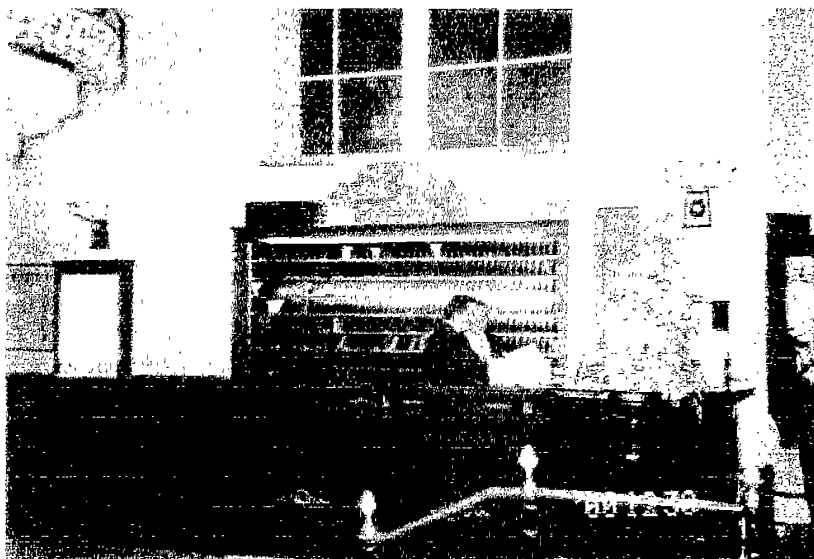


圖二十：義大利 Holiday Inn 房間價格標示及旅客須知





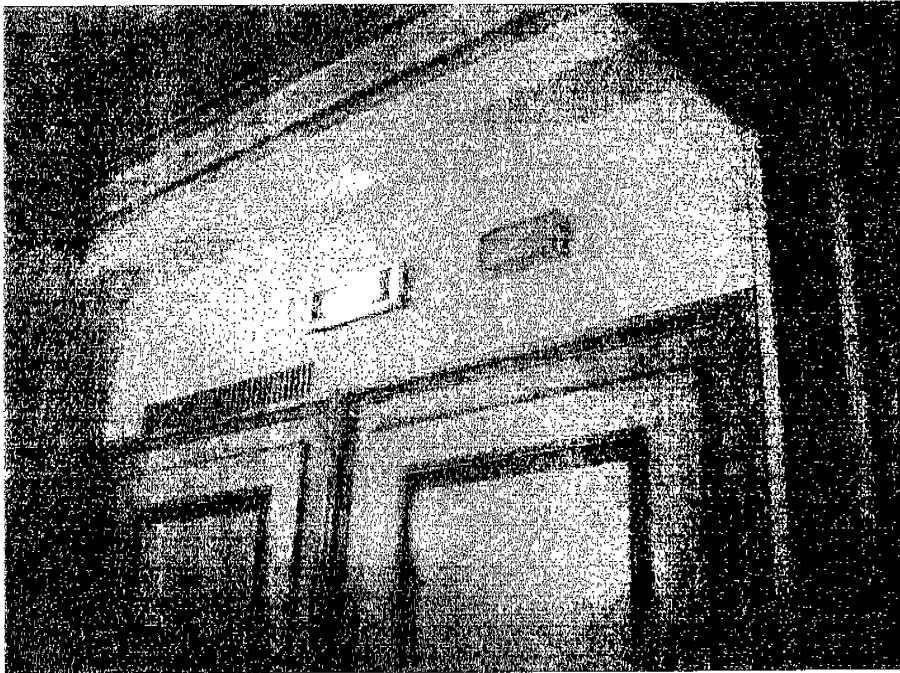
圖二十一：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 外觀



圖二十二：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 櫃台



圖二十三：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 消防設施



圖二十四：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 逃生標示



圖二十五：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 走廊



圖二十六：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 經理介紹客房



圖二十七：羅馬 WESTIN EXCELSIOR 客房



圖二十八：義大利 Monte Due Torri 觀光農場招牌



圖二十九：義大利 Monte Due Torri 觀光農場家族住房



圖三十：義大利 Monte Due Torri 觀光農場主人及餐館



圖三十一：義大利 Monte Due Torri 觀光農場餐館



圖三十二：義大利 Monte Due Torri 觀光農場餐館展示品



圖三十三：義大利 Monte Due Torri 觀光農場客房鑰匙櫃



圖三十四：義大利 Monte Due Torri 觀光農場指示牌

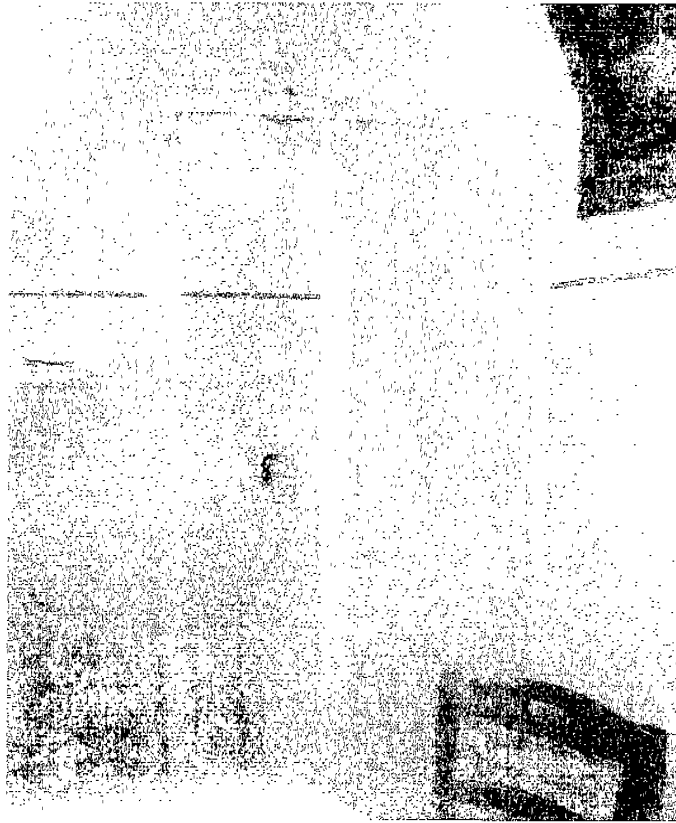


圖三十五：義大利 Monte Due Torri 觀光農場客房外觀



圖三十六：義大利 Monte Due Torri 觀光農場客房





圖三十七：義大利 Monte Due Torri 觀光農場客房浴室



圖三十八：義大利 Monte Due Torri 觀光農場客房



圖三十九：義大利 Monte Due Torri 觀光農場客房外部



圖四十：義大利 Monte Due Torri 觀光農場儲藏室