

出國報告（出國類別：考察）

## 觀光產業關鍵人才培育赴泰國交流訓練 (旅宿組)

服務機關：交通部觀光署

姓名職稱：簡瑛誼 副組長

派赴國家：泰國

出國期間：112年9月5日至9月11日

報告日期：112年12月8日

## 摘要

觀光關鍵人才培育，考量泰國近年來與國際永續認證及趨勢接軌相當密切，因此旅宿組今年赴國外交流訓練的地點為泰國。

泰國觀光局2024年強力推廣「永續旅行的意義」，提升旅遊供應永續標準，減少對遊客數量的依賴，注重增加遊客消費，與合作夥伴共同發展供應鏈，並利用泰國軟實力5F（Food、Fashion、Film、Fight、Festival），促進高價值和永續旅遊發展。

泰國旅館協會為了提升泰國飯店整體服務品質，自發創立星級評鑑標準，引導業者達到國際服務水準；並為和國際永續認證配合，星等評鑑的標準亦已配合調整至少三分之一。

泰國國塔納功皇家理工大學教授「餐旅業走向碳中和之路」，強調氣候變化對旅宿業的影響，後疫情時代人們因移動而增加碳排，因此旅宿業透過自身之減碳措施相當重要；永續計劃須獲得「利益相關者」支援，透過影響消費者行為、供應脫碳菜單、消除食物浪費、採用零排放物流方案將食物由產地到餐桌。

參訪飯店業者之永續的做法：運用太陽能、減少紙張浪費、減少及回收使用廢棄物、使用非一次性玻璃瓶水罐、使用 LED 燈泡來減少碳排、種樹來節約能源及淨化空氣、支持當地社區使用當地食材等措施，還有「永續」概念必須深植員工內心。

## 目 次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
參、心得及建議.....	9
附 錄.....	13

## 壹、目的

針對觀光產業人才培訓需求及拓展國際視野，交通部觀光署自改組前身觀光局開始，自99年至103年辦理「菁英養成計畫」，104年起辦理「觀光產業關鍵人才培育計畫」，藉由系統化培育與赴國外交流訪學，汲取國外觀光產業經營概念及成功案例，並辦理各式主題課程與觀光論壇等，強化觀光產業管理階層專業知能及基層人員應變能力，於產業內部發酵擴散培訓成果。

為使本項計畫內容更能符合疫後觀光產業之需求，響應永續觀光發展趨勢，今年度各項課程融合韌性發展與永續創新服務的概念，輔導觀光產業（旅行業、旅宿業、觀光遊樂業）與國際永續發展接軌。

今年度「觀光產業關鍵人才培育計畫」基於永續觀光發展前景，在訓練課程中融合韌性發展與永續創新服務的概念，攜手產學界共同打造出兼具學術深度和產業實踐的培訓內容；旅宿業赴和泰國交流參訪，體驗地方永續觀光遊程以及觀摩當地企業導入永續發展理念的經營模式。在這次的培訓課程中，以旅宿業主管機關立場參訓，除了提升自我在旅宿業方面的專業能力，更建立起與業界及學界人脈網絡，後續將以這次受訓及國外參訪的經驗，透過「永續旅遊」的概念與國際接軌，進一步提升整體觀光產業的競爭力和發展潛力。

## 貳、過程

日期	行程
9/5 (二) 第01天	✈️ 桃園 / 泰國 (曼谷) CI 831 09:25 / 12:10
行程說明	本日出發至泰國 下午：泰國觀光局(Tourism Authority of Thailand)
住宿	Mercure Bangkok Makkasan
9/6 (三) 第02天	課程、座談
行程說明	上午：泰國國立蘭塔納功欣皇家理工大學課程 (主題：酒店業 ESG) 下午：泰國飯店協會(THA)座談 曼谷特色旅館座談參訪：(1) The Sukusol Hotel Bangkok
住宿	Mercure Bangkok Makkasan
9/7 (四) 第03天	曼谷特色旅館座談參訪、曼谷/華欣
行程說明	上午：曼谷特色旅館座談及參訪 (2) Centara Grand Ladprao Bangkok (3) Aira Hotel Bangkok 下午：曼谷→華欣
住宿	華欣 Avani+ Resort Hua Hin
9/8 (五) 第04天	華欣特色旅館座談參訪
行程說明	華欣特色旅館座談參訪 (4) Avani+ Resort Hua Hin (5) Veranda Resort & Villas Hua Hin (6) SO/ Sofitel Hua Hin (7) Anantara Hua Hin Resort (8) ACE of Hua Hin Resort
住宿	華欣 Avani+ Resort Hua Hin
9/9 (六) 第05天	華欣/曼谷、曼谷特色旅館座談參訪
行程說明	上午：華欣→曼谷 下午：曼谷特色旅館座談參訪 (9) InterContinental Bangkok (10) Jasmine 59 Hotel
住宿	Avani Sukhumvit Bangkok
9/10 (日) 第06天	曼谷特色旅館座談參訪
行程說明	曼谷特色旅館座談參訪 (11) Anantara Riverside Bangkok (12) Park Hyatt Bangkok (13) Siam & Siam Design Hotel Bangkok
住宿	Avani Sukhumvit Bangkok
9/11 (一) 第07天	✈️ 泰國 (曼谷) / 桃園 CI 832 13:20 / 18:00
行程說明	搭乘客機飛返桃園國際機場，抵達溫暖的家。
住宿	X

今年觀光產業關鍵人才培育赴國外交流訓練-旅宿組到泰國為期7天，此次參訪包括產、官、學；除了探訪10幾家飯店業者，瞭解目前泰國旅宿業對於永續政策推動的實際作為外；更拜會了泰國觀光局（TAT）、以及泰國旅館協會（THA），瞭解泰國公部門推動永續旅館之策略方向，以及旅館協會對於永續政策的配合措施；並由泰國國塔納功皇家理工大學教授上課傳授飯店餐飲業者與碳中和之關係。整體活動內容概述如下：

## 一、泰國觀光局 (Tourism Authority of Thailand, TAT)

- (一)為迎接疫後商機，泰國觀光局，將2023年設為泰國旅遊年，提振恢復整個泰國觀光業，為遊客創造有意義和有價值的旅行體驗（Meaningful and Valuable Travel Experiences）。
- (二)泰國觀光局表示，2024年會推廣「永續旅行的意義」，提出全新的推廣方向—將繼續提升旅遊供應和永續標準，減少對遊客數量的依賴，更加注重增加遊客消費，吸引優質遊客，與合作夥伴共同發展供應鏈，將收入公平分配給當地社區，平衡經濟財富、社會福祉、和環境健康，並利用泰國軟實力5F（美食 Food、時尚 Fashion、影劇 Film、武術 Fight、節慶 Festival），促進高價值和永續旅遊發展。並透過在泰國旅遊大獎中增設低碳永續項目來引導業者推出符合永續概念的產品。
- (三)疫後旅遊客群已有相當大的變化，已改變為年輕世代為主的客群；年輕世代的旅遊方式以自助旅行為趨勢，幾乎看不到10人以上的團體；因此 TAT 推薦給年輕世代族群的遊程與傳統遊程完全不同，如：降落傘／潛水活動／米其林朝聖之旅等這些以體驗活動為主的遊程；且在過程中讓旅客瞭解所參與的活動或措施，對於旅遊永續或生態永續有何貢獻或意義，使旅客在參與完活動後，除了有趣的體驗外，更認知到保護自然、維護永續的重要性，即是「為遊客創造有意義和有價值的旅行體驗（Meaningful and Valuable Travel Experiences）」。
- (四)因應上述旅遊客群、旅遊型態的改變，原有的旅行社也需求進行轉型；因為已無法期待傳統的旅遊團，未來大型團的導遊將變得更像是私人管家、私人導覽行程，帶客人去體驗不一樣的地方。
- (五)為了推動永續旅遊，TAT 也在國家旅遊獎項上特別加上了「低碳及永續旅遊」的項目，透過獎項的加持，鼓勵業者推出符合低碳及永續的旅遊商品，包括由產地到餐桌、在地創作體驗、由體驗自然的美好到保護自然環境(如潛水)、透過按摩放鬆體驗大自然等。
- (六)泰國開始持續推廣永續，目前提倡運用太陽能／低碳／減少紙張浪費／使

用非一次性玻璃瓶水罐／支持當地社區使用當地食材（享用道地泰式料理）等措施，旅宿業者大多配合上述相關作為。

(七)TAT 為了推廣永續，和清邁大學合作建立了 CF-Hotels 平台，這是一個收集和計算住宿碳足跡排放及以減少數據的平台，參加的飯店業者可以在線上了解可降低的成本、並利用數據來展開行銷活動；飯店所需採取的措施如下：

- 1.使用 LED 燈泡來減少成本以以二氧化碳的排放
- 2.種樹來節約能源及淨化空氣
- 3.了解如何減少及回收使用廢棄物
- 4.協助員工了解自然資源的價值。

## 二、THA (泰國旅館協會)

(一)THA 為了提升泰國飯店整體服務品質，非常自發的創立星級評鑑的標準，來引導業者達到國際該有的服務水準，提升整體飯店的服務水準。

(二)THA 對於永續這一塊也相當重視，已經認知綠色旅遊是重要國際潮流，協會和許多國際永續認證配合。

(三)飯店對永續的實踐，由政策開始，再包括供應鏈管理、客戶參與、社區參與、培訓來辦理，並且減少食物消費、強化能源的使用效率以及替代能源的使用，再加上節約用水、減少一次性備品以及廢水管理等，全面性實施來達到飯店的永續。

(四)國際 OTA 平台業者在其平台上將取得永續標章的業者名單置頂，以供消費者優先選擇，透過強勢通路平台及有綠色概念的消費者力量，來共同推廣。

(五)有關缺工的部分，泰國和台灣一樣，疫情後流失許多觀光從業人員，泰國政府已經與鄰近國家簽訂 MOU(緬、柬、寮、越)，基本工資要達35,000以上。

(六)泰國星級評鑑由泰國旅館協會執行，共有1000個會員，泰國旅館業非官方統計有接近16,000家飯店；越來越多的國際旅客重視環境永續，因此泰國旅館協會星等評鑑已調整至少有三分之一的標準，是針對飯店永續政策是否符合來給分。

## 三、泰國國塔納功皇家理工大學

Parnuwat Usapein 教授以「餐旅業走向碳中和之路 Pathway of Carbon Neutrality in the Hospitality Industry」為題上課，內容摘要如下：

(一)氣候變化對酒店業的影響：前三年因 COVID-19大流行，人們減少移動而大幅減少碳排，但疫情消退生活恢復正常運作後，因人們相關活動回復而使碳排迅速增加；ITF 預測2030年旅遊業的碳排放量較2016年的水準增加25%；由於因為生活恢復正常運作，排放量會迅速增加，並且由於對氣候變遷不積極作為的長期成本將高於任何其他問題，因此在旅遊業中擴大氣候行動至關重要。因此聯合國世界旅遊組織致力於推動低碳旅遊業發展，以及該行業對全球氣候目標的貢獻：包括加強旅遊業二氧化碳排放的計量和披露、加速旅遊營運脫碳(decarbonization)、讓旅遊業參與碳移除(carbon removal)；另外並強調財務的重要性，因為沒有良好的財務支持，對於溫室氣體排放減量的目標將無法成功。因此要跟所有利益相關者溝通，大家一起朝向這個目標邁進。

(二)旅宿業的永續發展：應從更好地管理能源和水的使用，到禁止一次性塑膠和食物浪費，並向投資者、消費者和員工宣導。

(三)排放範圍：包括三種範圍，即直接排放、間接排放，以及其他間接排放（供應商的上游排放和公司消費者的下游排放）。

- 1.範圍一：直接排放，例如：設施中燃燒的柴油、車輛中燃燒的柴油、燃燒用於烹飪的液化石油氣、鍋爐中的石化燃料。
- 2.範圍二：間接排放，例如：為維持照明而購買的電力或蒸汽。
- 3.範圍三：其他間接排放，包括：供應商的上游排放和公司消費者的下游排放；此範圍最大的複雜性是影響供應商、供應商員工和客戶做出永續發展的改變。

(四)永續發展計劃須獲得利益相關者的支援，以及透過影響消費者行為、供應脫碳菜單、消除食物浪費、採用零排放物流方案將食物由產地到餐桌，並推動農業改進，使食品生產變得低碳和更具永續性。

- 1.永續發展計劃是實際影響收入和成本降低的環境保護相關實踐。如果業主能夠向品牌方提出能節省成本的實證，則可能會獲准推動相關的計畫。
- 2.將服務產品與對可持續產品和服務越來越感興趣的客戶的需求相匹配，可以減少對環境的影響同時增加收入。

(五)走向綠色—從小眾到主流

- 1.由於目前有意識的消費主義的興起，不認真採取永續發展措施的企業將面臨倒閉的風險。這並不總是基於客人願意支付更多費用，「這是關於公司是否願意保持競爭力」。
2. Z 世代關注企業應對氣候變化的行動，僅在美國就擁有1830億美元的購買

力。

3. 隨著機構越來越注重永續商業經營模式，以及政府為綠色環保提供獎勵和稅收優惠，企業行為也在發生變化。

#### (六) 旅宿業碳排放：

1. 旅遊業中不同次分類的碳排放範圍均有不同比重，最大的比重來自於最難計算的範圍三，因此應先努力去降低範圍三。但因範圍一跟二畢竟在旅宿業自身更容易控制的範圍內，所以也應當要求旅宿業者優先追求減少範圍一跟二。
2. 旅宿業最容易將溫室氣體排放降低的方式來自於自身，也就是範圍一，因為旅宿業自身可控性很高，而幾乎可以立即見效；至於其他間接排放的範圍三，光是要改變供應商就需花費很長時間來改變。
3. 旅宿業者影響消費者行為，包括可供應脫碳菜單、消除食物浪費、採用零排放物流方案將食物由產地到餐桌，並推動農業改進，使食品生產變得低碳和更具永續性。

#### (七) 旅宿業脫碳途徑：

1. 範圍一、二（基於市場）：該途徑與淨零排放指南一致，在不使用碳去除抵消的情況下實現了範圍一、二排放量減少91%。要在實現這些減排後達到淨零排放，需要抵消範圍一、二足跡的10%。
2. 範圍三：旅宿業的範圍三淨零路徑可在不使用碳去除抵消的情況下實現範圍三排放量減少70.5%。一般來說，酒店的目標應該是通過上述措施將範圍三排放量減少約60-90%。要在實現這些減排後達到淨零排放，需要抵消範圍三足跡的29.6%。
3. 範圍一跟二：我們已經知道飯店業的範圍二排放比較多(82.1%)，所以飯店業可以多關心在建築控制的優化、可再生能源。
4. 旅館業脫碳：範圍三；值得注意的是，旅館業不管再怎麼減碳，到最後範圍三的碳排除比重依然將近三成，比其他都要高，因此脫碳成本也會很高。

## 四、泰國飯店參訪

### (一) The Sukosol Hotel, Bangkok

1. 目前飯店只有在無紙化工具導入QR code線上介紹，飯店會將預算投入增加收益的地方，例如名聲及星等，在訂房平台上評鑑為永續標章也能帶來生意。
2. 永續房與其他房型不同的是房內提供客人有機棉質浴袍及一套可重複使用

木質用品盥洗包；永續房的提供，增加了一個讓飯店可以講故事的噱頭。

3.在疫情後，飯店重視與當地小型甜點業者合作，提供當地特色小點，實踐產地到餐桌永續面向。

(二)Centara Grand Ladprao Bangkok：飯店會議主推永續，除了運用玻璃瓶裝水之外，會議使用的紙筆集中放在後方，宣導有需要的賓客自行取用，以避免不必要的資源浪費；飯店也參加 SOS 組織，徵詢參加會議之公司同意後，將會議剩食捐給地方社區，同時該會議公司也會得到 SOS 的節稅認證。

(三)Aira Hotel Bangkok：該飯店熱情接待，感受到整個團隊的活力，辣椒塊迎賓茶在泰國這炎熱天候讓旅人有種家溫暖的感覺很舒適。

(四)Veranda Resort and Villas HuaHin：飯店總經理親自接待，已經完成50%太陽能板的設置，且與當地的公司合作，飯店內的龍蝦就是由鄰近的養殖場提供，強化在地經濟合作。因為海邊度假村，透過透空玻璃連結，相當強調綠植、植栽美化，以螃蟹為吉祥物。

(五)SO/ Sofitel Hua Hin

1.飯店對永續經營投入相當多，包括：建築以清水模方式處理，全區挖填平衡規劃，減少興建期碳排，並安裝太陽能，客房全面使用 100% 可再生電力；灌溉水微循環回收利用水，住宿大部分的食物供應來自於當地，週六與當地漁民結合魚市場市集；飯店大部分的照明使用省電的 LED 燈泡、客房提供玻璃水瓶、無提供一次性備品；公共區域提供回收桶給顧客。

2.客房許多節能與環保的宣達，用巧思的方式呈現給入住的旅客，例如：漱口杯上有環保宣導的字樣：Here your towels plant trees

3.業者相當強調「永續」概念必須深植在員工內心，因而透過舉辦各種員工活動、或社區參與活動，讓員工理解永續如何深根。

(六)Anantara Hua Hin Resort：度假村以傳統的泰國村莊為藍本，深受歐美住客喜愛；永續措施：減塑、回收水系統作澆花(零排放)，餐廳食材是在本地採購為主，館內有種植少量香料入菜使用（如檸檬草跟香茅等），實踐永續農業、採用對環境和人類皆友善的生產模式、推動惜食精神，同時為動物、植物及農民的福祉發聲；園區除了房間外都是自然風或電扇。

(七)Ace of Hua Hin：配合泰國觀光局特別推出 SHA 認證計畫，SHA 是 Amazing Thailand Safe&Health Administration 的縮寫，是 Covid-19疫情後，TAT 希望提高觀光業的健康衛生標準，讓民眾與各國觀光客可以放心旅遊的安全指標。

(八)InterContinental Bangkok：新改造於2023年6月重新開放，被譽為曼谷最具標誌性的五星級豪華酒店，整個酒店的牆壁和天花板展示了泰國的遺產和文

化；疫情期間，有許多員工離職，也有部分是被資遣，但重新開幕後已各自將人力缺口填補。迎賓水果非常的多樣豐富，但以資源運用和永續的角度來看，房客使用水果的情況通常不會太踴躍，易造成剩食或是資源浪費。

(九)Jasmine 59：飯店產品的策略跳脫框架，依客人預算調整產品提供內容；疫情期間，飯店也利用本身的服務做餐飲外賣、停車場出租等維持營運。

(十)Anantara Riverside Bangkok：

- 1.永續措施目前從動物的生態環境永續、減少塑膠及紙類製品使用量、溫控在25度、不提供塑膠吸管而改用紙吸管…等，未來將要求合作廠商的碳排放量控制。
- 2.度假村另提供不同的住宿產品—遊船住宿，船上無電視與3C 產品，鼓勵客人完全放鬆地回到自然的生活狀態並享受旅程。有關船上的廢棄物及廢水也皆會依國家規定，在指定的時間至指定的地點排放並由廠商統一進行回收。
- 3.飯店生態環境相當友善，青蛙、魚、鳥四處可見，還有大型蜥蜴不怕生的跑出來曬太陽。另開設 cooking class，授課廚師會先帶學員至市場，教導選購在地食材以及烹調。

(十一)Park Hyatt Bangkok：飯店的永續作法，主要依照 Hyatt 集團的永續方案，像是手機房卡系統、房內不提供塑料製品(如塑料瓶裝水改為玻璃瓶裝水)、採用友善地球的備品品牌(Le Labo)、公共空間採用大量窗戶引進戶外採光減少燈光用電、餐廳內由於使用大面玻璃採光，在白天的時候會利用窗簾減少冷氣的冷度、SPA 使用的都是有機備品與織品，且 SPA 品牌為泰國本地品牌。

(十二)Siam @ Siam Design Hotel Bangkok：旅館在永續發展上的努力包括：

- 1.選用環保品牌的沐浴用品、改用紙漿吸管減少碳排、外帶盒使用環保可回收材質、大量使用廢棄的泰國鐵軌枕木、彈頭當作裝飾。
- 2.與泰國當地藝術家密切合作並提供就業機會，旅館每年會更換不同主題性，讓這些當地設計師有舞台可以發揮，也讓旅館每年都可以煥然一新，達到人才永續及支持在地發展，同時也讓旅館每年都有新設計亮點可以吸引旅客回訪。
- 3.旅館也將用完捲筒紙軸當作早餐吧台椅使用，餐廳的紙巾也是回收紙漿製品，充分達到資源回收再利用。

## 參、心得及建議

### 一、心得

#### (一)政府觀光行銷政策面

- 1.泰國觀光局(TAT)推動永續旅遊、醫美旅遊、體驗旅遊，參訪過程中明確感受到業者多數願意配合政府政策，就上述這些概念來推廣、執行，使國家整體觀光政策得以落實；泰國政府並將其行銷推廣主題，整合成5F（美食 Food、時尚 Fashion、影劇 Film、武術 Fight、節慶 Festival），不但易於對外國旅客行銷，對內（觀光相關業者）亦易於瞭解及參與。本次參訪團員們（旅宿業者）有感表示，倘我國政府對於觀光行銷政策也有明確的方向，旅宿業者也願意配合政府政策，合力將台灣旅遊這個品牌推廣到國際。
- 2.泰國政府很明確的感受到疫後 TA（目標客群）的改變，例如以前團體較多，但是疫後 FIT 變多，疫前遊泰的年齡層偏高，疫後年齡層大為下降，花費的金額也較以前大幅上升，而且重視的旅遊方向也由以前的景點旅遊轉變為體驗旅遊，因此泰國推薦的旅遊產品也因此而變化。

#### (二)星級評鑑制度

1. 泰國旅館協會（THA）為了提升整體泰國旅館服務品質，20年多前協會自發的創立泰國星級評鑑的制度及標準，雖未明確表示是否與國際標準（如 AAA 或富比士）連結，但其主動引導旅宿業者認知接待旅客該有的國際級服務水準，而非被動等待政府訂定標準；與我國的星級評鑑制度由政府一手建立並進行評鑑，大為不同，雖有球員兼裁判的疑慮，但 THA 對於引導旅宿業品質向上提升的自主驅動性仍令人讚賞。
2. THA 所建立的星級評鑑，會隨著時代的變動而進行滾動式調整，如近年推動的永續概念，評鑑項目及分數配比，即有1/3依據永續概念進行調整；但對於科技化服務部分，THA 仍認為泰國旅宿業應該強調飯店服務，對於透過以科技產品來節省人力部分較不認同，因此對於科技化服務的評鑑項目指標，沒有太多比例調整。
3. 泰國星級評鑑分為都會型和休閒型，因二者屬性不同，故以二種評鑑方式辦理，使不同類型旅館均可依其強項適性發展；如都會型較強調商務人士需求之項目，休閒型旅館則較強調家庭型需求，更特別強調在地體驗、在地連結。

### (三)永續旅宿之推動

- 1.泰國觀光局(TAT)疫後大力推動永續旅遊，泰國旅館協會（THA）亦相當配合 TAT 永續旅遊政策之推動，協會本身也主動和許多國際永續認證單位接軌，協助會員了解並取得各種國際永續認證，且不要求政府補助。
- 2.泰國旅館亦與當地藝術家、小農、在地創生社團等密切合作，以提供在地食材、就業機會，並採用對環境和人類皆友善的生產模式，減少運送物資所生碳排，達到永續社區的概念。
- 3.泰國飯店之永續措施亦值得我國業者參考，除了使用相關節能、節電設施外，還包括：
  - (1)在自家飯店花園內種植植物，或是和鄰近社區所產作物合作，實踐由產地到餐桌，減少食材運送過所增加的碳足跡。
  - (2)減少食物的浪費，對於餐宴中的食物，以減少鋪張、使用碳足跡低的當地食材、鼓勵賓客自備打包盒等措施處理。
  - (3)辦理綠色會議，提供玻璃瓶裝水取代瓶裝水，會議使用的紙筆集中放置，宣導有需要的賓客自行取用，以避免不必要的資源浪費；參加 SOS 組織（國際兒童村組織），徵詢參加會議之公司同意後，將會議的剩食捐給地方社區，同時該會議公司也會得到 SOS 的節稅認證。
- 4.由這次參訪過程中可感受到，泰國業者很多開始注意永續，但飯店為永續所投資的花費，若沒有透過說明，一般遊客其實很難體會；因此如何透過「說故事」的方式，讓遊客也能認知到飯店及以遊客自己在旅遊的過程中的行為對於永續的貢獻性，進而認同自己的改變，使每趟旅遊不再和以往只是單純的景點拍照留念，而成為有意義的旅遊，亦是件飯店業者重要的功課。

### (四)缺工問題

- 1.泰國觀光局(TAT)座談時認為泰國沒有缺工問題，但泰國旅館協會（THA）卻表示，泰國和台灣一樣，因疫情後流失許多觀光從業人員，官方和產業認知似乎有相當大的落差。
- 2.泰國政府與幾個鄰近幾個國家簽訂 MOU，因須與鄰近國家一起競爭人力，故服務業移工的基本工資須達35,000泰銖以上。但在各飯店訪談時，詢問業者基層房務人員薪資竟僅為1萬泰銖上下，本國勞工薪資竟遠低於外籍移工薪資；以我國民情觀之，實在無法理解。

## 二、建議

### (一)國際行銷主題

泰國觀光局推動的行銷5F（美食 Food、時尚 Fashion、影劇 Film、武術 Fight、節慶 Festival），口號響亮易記，很容易對內（觀光相關業者）、對外行銷（國際旅客）；或許我們國際行銷也可再重新盤點整合包裝臺灣美好的元素，組成易懂好記的口號來推上國際。

### (二)星級評鑑項目檢討

經過 Covid-19 疫情的洗禮，整體旅遊市場已有了相當大的變動，星級評鑑標準實在應該和泰國一樣再行檢討，包括：

1. 在永續概念的推動，相關備品的提供多朝向簡化、減量方式辦理，我國星級評鑑標準應檢討依備品提供品項數量而給分之方式及配比。
2. 因為永續包括在地體驗、在地連結，我國目前的星級評鑑多只注重飯店本身服務，對於飯店業者費心與在地社區連結所生活動，或是讓在地小農得以永續生存的合作項目，相關評分項目及比重分數過少，無法透過評鑑制度來引導業者朝社區永續發展，即政府手上政策工具並未有效發揮作用，實在可惜。
3. 在人力短缺的世界潮流，以及數位發展的浪潮下，對於人力服務要求，包括員工是否於鈴響3聲內接聽電話、Morning Call 服務是否能以能注意客人感受（現多以機器自動撥打）、訂房服務對於員工應對的21項(30分)要求(若僅提供網路訂房即無此項分數)．．．多項因人力短缺而採取數位化、自動化設備因應之業者（如無紙化服務、QR-Code 掃碼入住措施等），目前的評鑑制度分數對其相當不友善，與本署要推動的產業數位化宗旨亦有落差。
4. 泰國星級評鑑依都會型和休閒型有二種評鑑標準，我國可採折衷方式辦理；於現行架構下，對於休閒型旅館的強項（如舉動各式活動、社區導覽、強調戶外體驗等）應多增加評分項目及配分比重，以吸引休閒型飯店參與評鑑。

### (三)永續政策推動

1. 泰國飯店相當多業者與旅館協會均配合泰國觀光局(TAT)永續政策，相當有認知未來國際旅遊趨勢為永續，為接待國際旅客，不要求政府補助情況下，自主取得「國際永續認證」。
2. 金管會已要求117年前全國達20億以上的上市櫃公司均須提 ESG 報告；旅宿業者倘要成為前述提出 ESG 報告之上市櫃公司的供應廠商之一，更應該要

重視這個發展趨勢，慢慢規劃朝永續旅遊的方向努力。

- 3.我們身為全國旅宿主管機關，負有引導產業的政策責任，目前已有些注意到此趨勢的業者，已經自發努力取得相關永續標章，我們也研究可採用何種措施來協助業者注意此趨勢。
- 4.「永續」概念，其實應該由業者打從心裡認同，才得以「持續」投入經費改善相關設施，或就整個企業文化進行調整，並非取得一次「永續標章」就結束了，因為取得標章才是永續之路的起始；之後需不斷的檢討、精進，永續概念才得以永續執行；因此，是否適合透過傳統「政府補助」的方式來讓業者投入取得永續標章的行列，也是個值得思考的問題。
- 5.一般遊客或許都會認為環保旅館或是永續措施，是為了讓旅宿業者 cost down，但其實永續非常昂貴，一般消費者卻不清楚；因此透過「說故事」讓遊客認知到飯店及以遊客自己在旅遊的過程中的行為對於永續的貢獻性，使每趟旅遊成為有意義的旅遊，其實除了是飯店業者重要功課外，政府的角色也不可或缺；後續本署與教育部、環境部應可透過合作，來共同推動永續概念，必竟地球只有一個，好好維護人人有責。

#### (四)缺工問題

- 1.疫情後，台灣旅宿業者不斷爭取開放移工協助房務清潔，希以穩定的勞動力，確保旅宿業的房間供應及品質提供。
- 2.泰國政府與幾個鄰近國家簽訂開放服務業移工基本工資要達35,000泰銖以上的MOU，但泰國基層房務人員薪資竟僅為1萬泰銖上下，實在無法理解泰國民眾竟可接受此種勞動薪資條件。
- 3.但台灣欲開放旅宿業移工，也必須和鄰近其他移工進口國競爭，目前開放移工薪資是以現在台灣基本薪資26,400元（明年將漲為27,400元）來聘用外籍移工，尚低於泰國與鄰近國家簽訂 MOU 之移工基本薪資35,000泰銖(31,500元台幣)；以台灣目前的薪資水準是否可以和其他移工進口國競爭，也是個需探討的問題！

#### (五)旅宿業者新商機

泰國華欣的飯店（休閒型）很流行「Workcation」，這是疫後新起的生活與工作方式，陳家瑜老師表示在美國、加拿大、印度、日本等地相當風行。日本在2020年曾頒布過一項政令，鼓勵國民可以到國家公園、國家風景區和溫泉區一邊渡假一邊工作，希望透過在渡假地、風景區創造跟一般職場不同的氛圍，並且在完成工作的同時、達到振興觀光地區的目的；在我國旅宿業者時不時高呼國旅不振的情況下，或許也是個解方之一。

## 附 錄



拜會泰國觀光局（TAT）合影



泰國觀光局（TAT）座談交流



拜會泰國旅館協會（THA）合影



泰國旅館協會（THA）座談交流



碳中和研討後與 Professor Parnuwat Usapein 合影



碳中和研討上課



Sukosol HTL 看不出60年的痕跡 & 重視綠化



Mice 認證



與當地小型甜點業者合作提供特色小點



Centara Grand Ladprao Bangkok 參訪



Centara Grand Ladprao Bangkok 提供可重複使用瓶裝水、自植香草入菜降碳排



Aira Hotel Bangkok 參訪



辣椒塊迎賓茶消暑



銀象為 Aira Hotel Bangkok 吉祥物



SO/ Sofitel Hua Hin 參訪



漱口杯上環保宣導：Here your towels plant trees



SO/ Sofitel Hua Hin 挖填平衡



SO/ Sofitel Hua Hin 多以清水模、石材方式建築



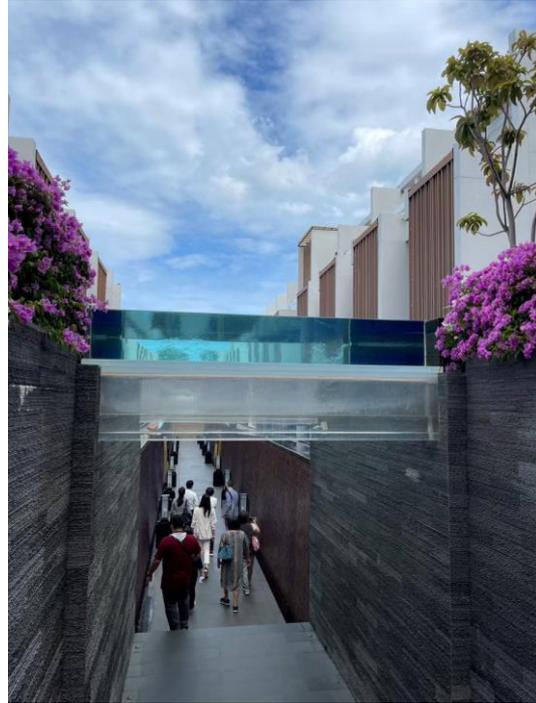
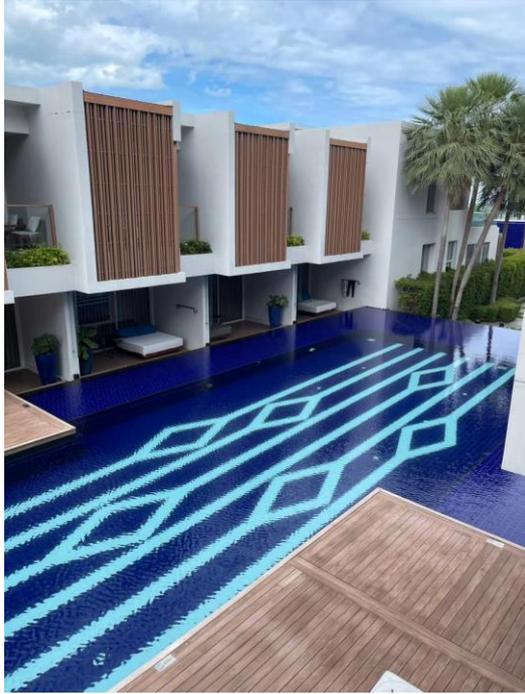
Anantara Hua Hin Resort 以傳統的泰國村莊為藍本



Anantara Hua Hin Resort 少紙化措施



園區多為自然風或電扇



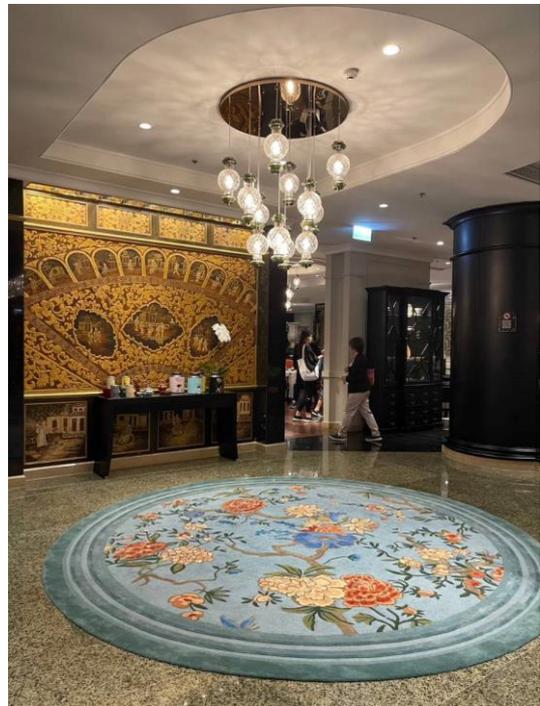
Ace of Hua Hin 水池下方地下通道減少冷氣用量



Jasmine 59 疫情期間利用本身的服務做餐飲外賣、月（年）租服務



InterContinental Bangkok參訪



InterContinental Bangkok 牆壁和天花板展示了泰國的遺產和文化



Veranda Resort and Villas HuaHin 強調綠植、植栽美化



Veranda Resort and Villas HuaHin 迎賓飲料



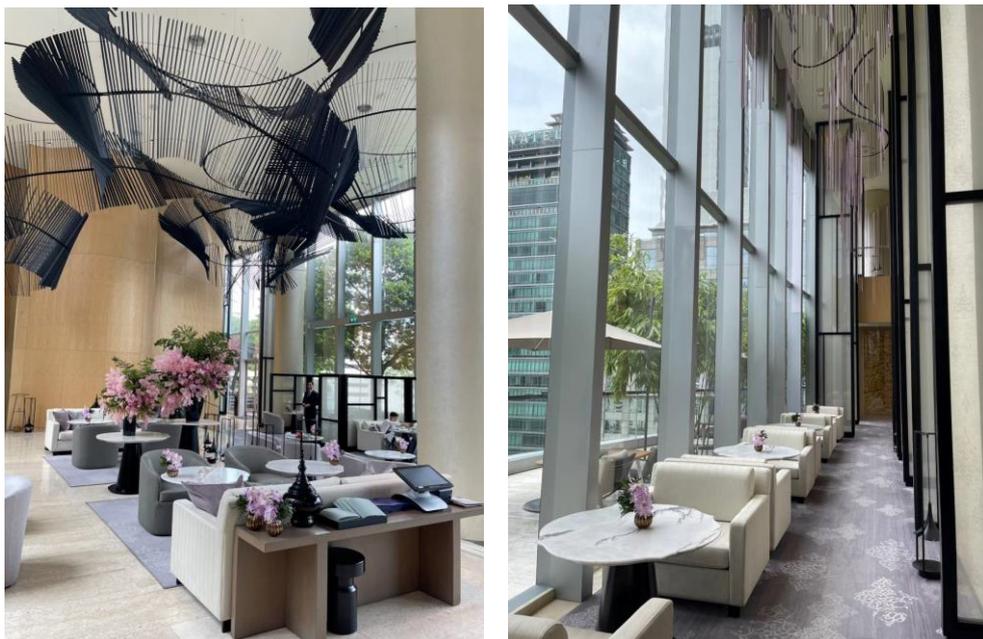
海邊景觀玻璃空橋



Anantara Riverside Bangkok 船上住宿



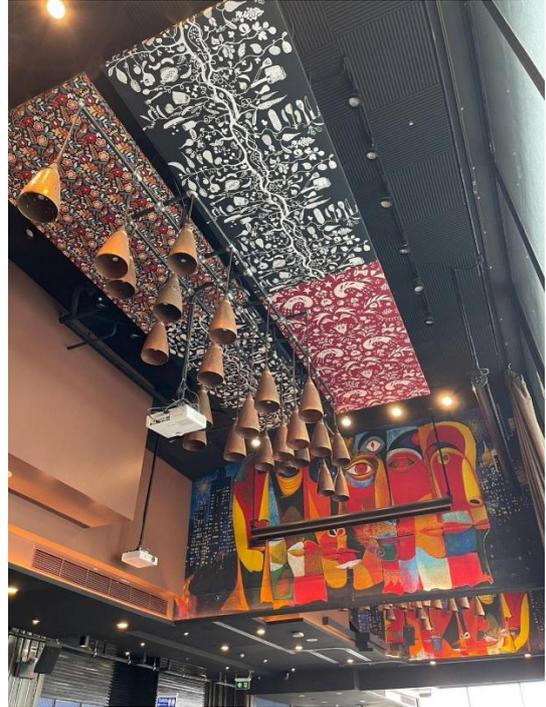
Anantara Riverside Bangkok 倡議保護大象



Park Hyatt Bangkok 公共空間採用大量窗戶引進戶外光減少燈光用電



Park Hyatt Bangkok 參訪



Siam @ Siam Design Hotel Bangkok 使用廢棄鐵軌枕木、彈頭裝飾



Siam @ Siam Design Hotel Bangkok 與當地藝術家合作並提供就業機會