

交通部觀光署及所屬、交通作業基金之觀光發展基金 114 年度預算評估報告

七、穩定旅宿服務量能措施截至 113 年 7 月底止之申請人數僅 572 人，
允宜持續研謀提升旅宿業人力之可行措施，以開放更多元人力

觀光發展基金 114 年度預算案於「業務費用」項下新增編列辦理旅宿業人力結構及勞動力供需改善評估分析計畫 650 萬元，以了解國內旅宿業之人力供需資源規劃及運用與人力招募成效，作為觀光署相關措施論述之用途。經查：

(一) 觀光產業缺工情形

我國因受少子化、高齡化及疫情衝擊影響，觀光產業基層人力嚴重流失，導致接待量能不足。據觀光署說明，在旅宿業部分，因旅宿業為高度勞動力密集之產業，本國勞工考量其工作特性並無投入意願，預估旅宿業整體人力需求介於 1 萬人至 1.2 萬人間，未來在來臺旅客人數逐年增加之情形下，人力需求亦將持續增加；在旅行業部分，因旅行業者會視市場復甦情形僱用人力以應業務需求，且自 110 年至 113 年 7 月底止，旅行業從業人員人數已由 3 萬 1,953 人逐年增加至 3 萬 7,911 人，已擴充近 2 成；至觀光遊樂業部分，業者仍有員工招聘不易之情形，惟透過職務彈性調整與計時人員之聘任方式，以及引進數位入園點餐或自動化機械減少基層人力需求，故目前皆能正常營運(詳表 1)。

表 1 近年來觀光產業缺工情形概況表

單位：人；%

產業別	職能別	110 年			111 年			112 年			113 年 7 月 30 日止		
		職缺數	受雇員工人數	職缺率	職缺數	受雇員工人數	職缺率	職缺數	受雇員工人數	職缺率	職缺數	受雇員工人數	職缺率
旅行業	導遊、領隊人員	截至 113 年 7 月底，持有效執業證人數總計 56,448 人(導遊計 22,006 人、領隊計 34,442 人)，總計人數係執業證合法效期內人數，導遊及領隊人員無須任職旅行社，爰無法提供職缺人數。											
	基層	-	31,953	-	-	32,629	-	-	36,323	-	-	37,911	-

產業別	職能別	110年			111年			112年			113年7月30日止		
		職缺數	受雇員工人數	職缺率	職缺數	受雇員工人數	職缺率	職缺數	受雇員工人數	職缺率	職缺數	受雇員工人數	職缺率
	人員												
旅宿業	觀光旅館	1,298	22,265	5.83	9,999	21,918	13.14	2,484	22,959	10.82	-	21,665	-
	旅館	5,407	55,103	9.81		54,179		8,878	54,055	16.42	-	59,253	-
	民宿	754	8,398	8.98	1,140	6,985	16.32	836	6,709	12.46	-	7,014	-
	小計	7,459	85,766	8.70	11,139	83,082	13.41	12,198	83,723	14.57	-	87,932	-
觀光旅遊業	第一線服務人員	業者目前透過職務彈性調整，皆能正常營運，另透過提高待遇福利以留才及徵才，以及勞動部「疫後改善缺工擴大就業方案」之幫助，目前缺工情形已無擴大並持續縮減，故並無進行調查。											
	專業技術人員												

說明：1. 職缺率=職缺數/受雇員工人數。

2. 旅宿業 113 年 7 月營運月報尚未填報完成，爰提供至 113 年 6 月底止。

3. 旅宿業包含觀光旅館業、旅館業及民宿。

4. 旅宿業 111 年度職缺數係將觀光旅館與一般旅館合併調查。

5. 旅宿業 113 年度職缺數，觀光署刻調查中，並預計 113 年 10 月底結案，故尚無職缺數資料。

資料來源：觀光署；本中心整理。

(二) 穩定旅宿服務量能措施之辦理情形

為紓緩旅宿業房務及清潔人力缺乏問題，行政院推動「加速擴大吸引國際觀光客方案」-穩定旅宿服務量能措施(下稱穩定旅宿服務量能措施)，針對旅宿業者提供新聘房務及清潔人員之誘因，且為確保房務清潔人員薪資達一定標準並排除短期進用之情況，並訂有「交通部觀光署補助旅宿業穩定接待國際旅客服務量能實施要點」俾供遵循¹。

穩定旅宿服務量能措施自 112 年 4 月 1 日起實施(詳表 2)，

¹ 113 年 8 月 12 日訂定發布之交通部觀光署補助旅宿業穩定接待國際旅客服務量能實施要點第 4 點規定：「申請人新增聘僱之房務及清潔服務人員符合下列規定者，補助金額每人每月新臺幣 5 千元，最長 12 個月：(一)臺北市、新北市、基隆市、桃園市、新竹縣及新竹市，每月薪資新臺幣 3 萬 3 千元以上；其他直轄市、縣(市)，每月薪資新臺幣 3 萬 1 千元以上。(二)於中華民國 112 年 4 月 1 日起至 113 年 9 月 30 日到職，且連續實際在職 6 個月以上。...。」

據觀光署資料，該措施預計投入經費 3 億元，並由疫後強化經濟與社會韌性及全民共享經濟成果特別預算撥補基金支應，截止 113 年 7 月底止，累計分配預算 2,050 萬元，累計實際數 1,284 萬 2 千元，預算執行率為 62.64%(詳表 3)。據觀光署說明，主要係員工招募不易及聘用後無法長期留任，以及因補助措施規定新聘員工總數以房間八分之一為限及同一員工最多可補助 12 個月為限，業者考量若新聘員工未待滿 12 個月即離職，恐致可申請之補助金額減少，故擬俟新聘員工任職滿 12 個月後再一次申請 12 個月補助款，致 113 年 7 月底止實際申請人數僅 572 人，另據旅宿業者填報資料，截至 113 年 7 月底止旅宿業者聘雇房務及清潔員工人數已新增 2,751 人，預估 113 年 9 月底新增員工可達 2,900 人。

表 2 「加速擴大吸引國際觀光客方案」-穩定旅宿服務量能措施

辦理期程	112 年 4 月 1 日至 114 年 11 月 30 日
補助對象	營業中之觀光旅館業、旅館業及符合一定條件之民宿。
補助標準	以北部(臺北市、新北市、基隆市、桃園市、新竹縣、新竹市)每月薪資 3 萬 3,000 元(含)以上、其他地區每月薪資 3 萬 1,000 元(含)以上，且任滿 6 個月以上之新進房務、清潔人員數計算補助金發給業者，以每位每月 5,000 元計算，最長 1 年。每月薪資包括底薪、加班費、績效獎金、生產效率獎金及全勤獎金等。

資料來源：整理自觀光署 113 年 8 月 12 日修正發布「交通部觀光署補助旅宿業穩定接待國際旅客服務量能實施要點」。

表 3 「加速擴大吸引國際觀光客方案」-穩定旅宿服務量能措施預算執行情形

單位：新臺幣千元

辦理項目	總經費	累計至 113 年 7 月底止		
		分配數	實際數	執行率
穩定旅宿接待觀光客服務量能	300,000	20,500	12,842	62.64%

說明：1. 「疫後強化經濟與社會韌性及全民共享經濟成果特別預算」撥補觀光發展基金辦理加速擴大吸引國際觀光客經費 53 億元，其中包括「穩定旅宿服務量能」10 億元，辦理期間為 112 至 114 年度，查觀光發展基金僅於 113 年度編列 4 億元。據觀光署 113 年 10 月 24 日說明，鑒於觀光產業基層服務人員於疫情期間大量流失，以及疫後來臺旅遊市場回溫，該署於 112 年開始辦理本案計畫，總經費為 10 億元，其中 4 億元編列於 113 年，以協助旅宿業者在疫後新增聘員

工，維持旅宿業服務品質及量能。

2. 承上，觀光發展基金「穩定旅宿服務量能」於 113 年度預算編列 4 億元，惟於本預算案評估期間又將「穩定旅宿服務量能」總經費調降為 3 億元，據觀光署 113 年 10 月 24 日說明，本案計畫係特別預算「加速擴大吸引國際觀光客」方案子措施，經該署持續檢視旅宿業者實際聘用員工人數及申請補助情形，衡酌經費運用，將本案經費調降至 3 億元，其部分經費調整至「加速擴大吸引國際觀光客」方案項下其他 2 項之「促進自由行旅客來臺」、「加速團客來臺」子措施，以提供更多元之促銷優惠，提高國外旅行團及散客來臺之誘因，達成國際觀光客來臺目標數。

資料來源：觀光署；本中心整理。

(三) 觀光署就缺工問題與各部會溝通合作情形

為減緩觀光產業缺工壓力，觀光署除推動穩定旅宿服務量能措施，優先以本國勞工補足觀光產業人力缺口，亦持續向勞動部等相關部會提出建議事項，包括簡化僑外生評點制申請程序、評估開放旅宿業聘僱外籍移工、研議放寬僑外生留臺相關規定等(詳表 4)，其中簡化僑外生評點制申請程序乙項，業經勞動部參採，且截至 113 年 7 月 5 日勞動部業已核可 534 人；評估開放旅宿業聘僱外籍移工乙項，尚待勞動部召開跨國勞動力政策協商諮詢小組會議討論；研議放寬僑外生留臺工作等相關規定乙項，業經行政院 113 年 6 月 13 日邀集相關部會召開會議，並將放寬僑外生留臺從事旅宿工作之相關規定(詳表 4)。

表 4 觀光署因應觀光產業缺工與其他部會溝通建議事項概況表

建議事項	主要辦理內容
簡化僑外生評點制申請程序	1. 觀光署建議勞動部將僑外生評點制申請書表中「房務專技工作」修改為「勾選制」，簡化並便利業者留用僑外生。2. 勞動部參採並於自 112 年 2 月 24 日完成修改作業上線後，截至 113 年 7 月 5 日勞動部核可人數計 534 人。
外籍生來臺實習	觀光署持續配合經濟部投資審議委員會所送外國籍學生來臺實習申請案進行審查(在臺實習期間為半年，期滿可再展延半年)，113 年已審查通過逾 2,000 人。
評估開放旅宿業聘僱外籍移工	觀光署建議以試辦方式引進 3,000 名移工，已於 112 年 10 月、113 年 1 月、113 年 3 月分別向勞動部提送報告，後續勞動部將召開跨國勞動力政策協商諮詢小組會議討論，實際開放移工情形尚待於該會議討論。

建議事項	主要辦理內容
研議放寬僑外生留臺相關規定	行政院 113 年 6 月 13 日召會協調勞動部、僑務委員會、教育部及經濟部等部會，將放寬僑外生留臺從事旅宿工作之相關規定，以利旅宿業者補充多元人力，並於 3 個月後視情況滾動檢討，持續研議相關措施。

資料來源：觀光署；本中心整理。

綜上，觀光署為紓緩旅宿業房務及清潔人力缺乏問題推動穩定旅宿服務量能措施，惟截至 113 年 7 月底止之累計預算執行率未達 7 成，且實際申請補助人數僅 572 人，主要係旅宿業者擬待新聘員工任職滿 12 個月始提出申請所致，經觀光署依業者填報資料預估 113 年 9 月底新聘員工人數為 2,900 人，惟該新增人數僅占 112 年度旅宿業職缺人數 12,198 人(詳表 1)之 23.77%，允宜持續研謀提升旅宿業人力之可行措施，並積極與業者及政府各部會溝通，以開放更多元人力，俾緩解旅宿業缺工壓力。