

觀光更自由？網約導遊到此一遊

呂奕廷 報導

2018/11/25

對現代人來說，觀光已經成為日常生活中重要的休閒娛樂，民眾可以透過觀光調劑身心、增廣見聞。許多旅遊業者也於今年台北國際旅展推出各種套裝優惠，吸引民眾搶購觀光行程，而為了提升旅遊品質，旅行社往往會提供隨團導遊負責解說景點及解決旅客的突發狀況。然而近年來，中國興起不需依附旅行社即可獨立執業的「網約導遊」，讓觀光客能自行上網搜尋提供客製化行程的導遊，掀起一波新的旅遊模式。究竟網約導遊是什麼樣的概念？與傳統導遊相比利弊為何？台灣是否也有機會在未來開放網約導遊，讓導遊自由執業？



台北國際旅展每年都吸引喜歡旅遊的民眾參觀，搶購旅行業者推出的觀光優惠行程。（圖片來源 / 呂奕廷攝）

中國網約導遊 市場化觀光經營

中國從2016年起提出由「全域旅遊」取代傳統「景點旅遊」的發展方向，導遊自由執業便是其中一環。傳統景點旅遊注重規劃觀光區、設景點及興建飯店；而全域旅遊則打破以景點區為旅遊單位的概念，希望整合在地資源、發展地方特色。

以旅遊則打破以景點區為旅遊單位的概念，希望空白在地具跡、發展地方特色，讓觀光不只在景點區發生。近幾年來隨著自由行普及，透過旅行社報團已經不是觀光業主流，於是中國希望以自由市場帶動觀光業發展，秉持「哪裡有觀光需求，哪裡就提供觀光服務」的精神推動觀光產業。在此背景下，中國國家旅遊局也推動導遊改革，從過去行政封閉式管理轉向市場化經營，讓在地居民當起導遊，使自由執業的網約導遊成為推廣全域旅遊的助力之一。

根據《新華社》報導，中國國家旅遊局現階段並非全境開放網約導遊，而是於江蘇、浙江、上海、廣東等地開放自由執業導遊試點。遊客如果想要預約導遊服務，可以上試點地區的互聯網平台查看價格、評價，並和導遊溝通行程細節，在旅遊結束後也可以給予評論，並透過評價機制淘汰不適任的導遊，達成自由市場的營運模式。



以中國桂林地區為例，網約導遊線上平台有許多人提供導遊服務，網站上也有顯示評價星級。(圖片來源 / 截圖自道遊網)

來自中國廣東的交換生劉嘉慧表示比起跟團，自己比較喜歡自由行，雖然沒用過網約導遊的服務，但之後如果是到語言不通的地區，可能會使用網約導遊讓自己的旅程更順利。台灣大學生廖庭歡也表示在國內旅遊時喜歡自訂行程出遊，但海外由於文化不同，會希望有網約導遊的服務讓遊玩更深入，去一些自己上網找不到的地方玩。根據交通部觀光局統計的《2017年國人旅遊狀況調查》報告指出，台灣有近九成的民眾採自由行方式旅遊，表示大多數的民眾較不傾向參加旅行社的行程。對於網約導遊尚未合法的台灣，未來有可能會讓導遊與旅行社脫節嗎？

中台法規比一比 導遊規範重重

根據台灣《發展觀光條例》第32條，合法導遊必須先考取國家級導遊合格證書，再參加職前訓練取得執業証並受雇於旅行社才能開始帶團。而中國除了試點開放網約導遊的地區以外，也受到《中華人民共和國旅遊法》第37條及第40條的規範，導遊必須先考取導遊證並受雇於旅行社才能開始執業。這些規範都是為了保護旅客權益，並在消費糾紛發生時有權責歸屬。

此外，根據《發展觀光條例》第27條，除了代售公共運輸的乘客票外，非旅行業者不得經營旅遊業務，其中旅遊業務包括：代辦簽證、接待招攬觀光客並安排食宿交通行程、設計旅程安排導遊或提供旅遊諮詢。也就是說，除了旅行社指派的導遊外，其他人不得接待觀光客或是替其安排行程，也不能在網站上組團出遊營利，否則將會開罰。

宏嘉遊覽公司英語導遊賴郁雯表示，其實「交通運輸」與「網路推廣」才是是否違法的關鍵紅線。如果一般人擅自幫旅客規劃行程、並提供交通運輸工具，或是在公開媒體平台招攬成團出遊就會被罰；相較之下，如果是共同乘坐大眾運輸工具，或是線下由台灣人帶領台灣人出遊，就比較不會有問題，但這些仍處於法律中的灰色地帶。



導遊在旅程中最主要的工作是講解與導覽，並解決旅客的突發狀況。(圖片來源 / 賴郁雯提供)

遊走灰色地帶 安全品質何在




台灣法律對於導遊執業有明確的規範，不過仍有許多業者遊走於灰色地帶，避免使用「導遊」一詞在執行類似職務。比方說，坊間也存在許多非旅行社業者，在網路平台使用「在地行銷」、「課程」、「體驗」等名義宣傳旅遊活動，只要其中不涉及安排住宿、交通、行程規劃，就沒有違法。其實，因應時代需求，觀光局也有打算修正原有法條，但最終還是考量到最根本的旅客安全與品質保障。

交通部觀光局局長周永暉表示，由於導遊人員屬於旅行業接待國外觀光客的一環，需要由旅行社來安排合法住宿設施、租用合法交通工具、維護旅客安全以及投保責任險，發生意外事故時通報觀光局等相關配套措施也都早有規定，所以未

來是否開放網約導遊，還需要經過消費者保護團體、導遊人員與旅行業團體意見交流、審慎評估後才能決定。中華民國旅行業品質保障協會也提到，選擇「合法」是因為其由政府認可，並有定型化契約保障旅客權益，使發生消費糾紛時有保障。比較中國開放的網約導遊，雖有導遊證保障，但品質主要來自於網友的評價，其安全與品質問題仍有待觀察。

導遊與導覽員 網約真的必要嗎

中國開放的網約導遊模式，是讓有執業證的在地導遊能在網路上刊登資訊，聆聽旅客的需求並規劃行程，在旅行的過程中也能彈性調整，其中並沒有旅行社的參與。賴郁雯認為，這種模式其實跟台灣現有的「導覽員」或「解說員」十分類似，不用受雇於旅行社，同樣也能進行導覽解說，而與網約導遊最大差別就是不能在網路上宣傳行程。根據《發展觀光條例》第19條與《自然人文生態景觀區專業導覽人員管理辦法》第5條，於特殊自然人文景觀地區執業的專業導覽人員需要經過培訓，除此之外，其他類型諸如推廣文化、介紹社區的導覽解說員並沒有相關法律規定，只要不涉及旅行社業務，都可以自由執業。

導覽相關人員職務比較			
	 導遊	 導覽人員	 網約導遊
目前台灣是否開放	開放	開放	不開放
需要導遊證	需要	不需要	需要
與旅行社共同執業	是	否	否
規劃行程	可	不可	可
上網行銷旅程	可	不可	可
導覽解說	可	可	可
評價機制	旅行社反饋	不一定	網路平台

導覽相關人員（導遊、導覽人員、網約導遊）職務比較。（圖片來源 / 呂奕廷製）

現今已有越來越多業者申請以合法旅行社名義，配合應用程式與網路平台，推出符合各種年齡需求及目的導向的旅遊規劃服務，其中多是以需求為主要導向，也提供行程客製化服務，讓國內外的民眾皆可受惠。就這個觀點來看，台灣應該仔細思索未來觀光需求的趨勢，並且評估現存的解決方案是否充足與恰當，而不是單純討論是否該開放網約導遊，或是否准許導遊不依附旅行社自由執業，如此才能帶給台灣觀光業最大的受益。



