

澎湖縣旅遊解說員認證及輔導辦法

01. 中華民國 094 年 07 月 08 日澎湖縣政府府行法字第 0941300124 令訂定發布全文 15 條；並自發布日施行

第 一 條 為使蒞臨澎湖縣（以下簡稱本縣）之遊客，對本縣旅遊資源有完整正確之認識，並健全旅遊解說服務，擴大社會參與層面，特訂定本辦法。

第 二 條 本辦法主管機關為澎湖縣政府（以下簡稱本府）。

第 三 條 旅遊解說員（以下簡稱解說員）分級認證區分為下列四類：

一、初階解說員。

二、進階解說員。

三、高階解說員。

四、外語解說員。

解說員應完成下列課程並通過測驗：

一、初階解說員：

（一）完成初階課程並通過初階認證測驗；初階課程計一百小時。

（二）每年擔任實務解說工作時數達五十小時（每天以八小時計）

（三）每年參加回訓課程至少十二小時，領有課程證明，但三年內之回訓課程不得重複。

二、進階解說員：

（一）領有初階解說員證書及服務辨識徽章者，完成進階課程計三十小時並通過進階解說員認證測驗。

（二）每年擔任實務解說工作時數達三十小時（每天以八小時計）。

（三）每年參加回訓課程至少八小時，領有課程證明，但三年內之回訓課程不得重複。

三、高階解說員：

（一）領有進階解說員證書及服務辨識徽章者，完成據點累計至少八小時訓練課程並通過高階口試，據點由解說員自選。

（二）每年擔任實務解說工作時數達三十小時（每天以八小時計）。

（三）每年參加回訓課程一個據點至少八小時，領有課程證明，但三年內之回訓課程不得重複。

四、外語解說員：

（一）應具備英語、日語或其他外國語言基本之溝通能力者。

（二）完成訓練課程計六十小時並通過認證測驗。

(三) 每年擔任實務解說工作時數達十六小時。

(四) 每年參加回訓課程至少六小時，領有課程證明，但三年內之回訓課程不得重複。

各類解說員之課程名稱及時數由本府另訂之。過去曾參與相關解說訓練課程者，其同性質之課程時數得扣抵。

解說員擔任實務解說工作之時數，由受僱之旅行業或招請之政府機關、民間團體提供證明。

第 四 條 解說員由本府或本府委託之機關、社團辦理分級認證測驗。測驗方式由本府另訂之。

通過測驗者，應填具申請書並檢附相關資料，向本府請領解說員證書及服務辨識徽章。

本府得建立解說員名單，供各公、私立單位及民眾招請擔任旅遊解說工作。

第 五 條 參加解說員分級認證應具備以下資格：

- 一、年滿十八歲，身心健康之國內外人士。
- 二、符合第三條第二項各款規定者。

第 六 條 解說員執行解說工作時，不得違反發展觀光條例第二十七條之相關規定收取報酬之營利。

第 七 條 解說員所受各階段課程其有效認可時限為五年，解說員應於完成課程五年內通過認證測驗並請領解說員證書及服務辨識徽章。

第 八 條 解說員證書及服務辨識徽章有效期間為三年，由本府每年定期查驗，於期滿換發新證。換發新證時，發現於三年內未符合該階段實務解說、回訓及志工服務工作時數者，應依規定補足時數，始得換發新證。

第 九 條 解說員證書或服務辨識徽章因故遺失或毀損，應以書面敘明理由，申請補發。

第 十 條 基於公益回饋原則，本府提供解說員免費訓練，解說員自取得解說員證書及服務辨識徽章起，每年應提供一日（八小時）之旅遊志工服務。

第 十一條 解說員具有下列情形之一者，得由本府獎勵並公開表揚：

- 一、爭取國家聲譽、敦睦國際友誼。
- 二、對維護本縣自然環境生態、永續地方文化，有具體事蹟者。
- 三、服務旅客週到、維護旅遊安全，有具體事蹟者。
- 四、撰寫專業報告並提供專業資料具參採價值者。

- 五、研究著述，對發展旅遊事業或執行解說工作具有創意，可供參採實行者。
- 六、連續執行解說實務工作達五年以上，且熱心參與本縣旅遊志工工作，有具體證明且服務績優者。
- 七、其他經本認定特殊優良事蹟者。

第十二條 解說員於解說工作進行時，應全程配戴本府核發之服務辨識徽章，態度應謙和有禮，並注意服裝儀容，遵守旅遊相關法令規定，若有下列行為之一經查證屬實，本府得註銷其解說員證書及服務辨識徽章：

- 一、執行解說工作時，有玷辱國家、政府榮譽、損害國家利益、言行不當經旅客檢舉，查證屬實。
- 二、解說工作進行時，遇有旅客患病、受傷，未予妥善照料，致旅客身體、精神受到危害，經查證屬實。
- 三、將本縣解說員證書及服務辨識徽章借供他人使用，擅自委託他人代為執業，經查證屬實。
- 四、強制向旅客兜售、需索金錢、物品或強迫旅客購物，經旅客檢舉，經查證屬實。
- 五、擅自將團體帶離或擅自將旅客解散、擅自變更使用非法交通工具、遊樂及住宿設施，致旅客身體、精神受到危害或檢舉，經查證屬實。
- 六、為客人媒介色情或有妨害善良風俗之行為，經旅客檢舉，查證屬實。
- 七、帶領旅客進入違反旅遊相關法令規定之旅程及遊憩範圍，而情節重大者。
- 八、違反發展觀光條例第二十七條之相關規定，並收取報酬之營利，經人具名檢舉，查證屬實。
- 九、患有法定傳染病，故意隱瞞病情繼續執行解說業務，經旅客檢舉，查證屬實。
- 十、其他不當事項，經查證屬實者。

第十三條 解說員於執行解說期間，發現有從事不法之情節、未經檢疫之動植或禁止帶出之保育動植物、物品等，應迅即向本府反映。

第十四條 本辦法未盡事宜，悉依有關法令規定辦理。

第十五條 本辦法自發布日施行。