**109年連江縣旅客投訴案例宣導：**

**【案例一】**

一、張姓旅客一行7人入住○○民宿，約好109年6月○日11時退房，卻遲至11時30分才派車，計7人區分兩趟運抵機場，第二車人員延至近中午12時才前往機場。

二、開車人員態度不佳且一路快車飛奔，到達機場時未等全部人員下車就駛離，讓一個80歲的老婆婆，差點被拖走。

三、民宿老闆在處理運送過程中態度極差，過於情緒化，還告知民宿是不予提供接送服務。

檢討與建議：

一、上述投訴案如調查屬實，本局將「發展觀光條例裁罰標準」等相關法規予以裁罰，若有消費糾紛旅客將會請求民事損害賠償，終將得不償失，亦請各業者能引以為鑑。

二、旅宿業在服務過程中難免會有失誤，但建立民宿品牌等於是民宿持續資產，然品牌就是忠誠+信賴+感受+偏好+獨特+價值，建請業者在服務旅客過程中，能服務週到又親切，以抓住遊客心、建立客戶良好關係，避免讓顧客產生負面口碑，進而影響馬祖觀光形象。

**【案例二】**

7月8日接獲○民向交通部信箱投訴案，本縣○○民宿業者為何可以自行決定住宿的補助名額，而不是每間房間都有補助。

檢討與建議：

請參加安心旅遊補助業者詳加瞭解補助辦法，避免與旅客溝通時造成誤解，若查有違反消費者保護法等相關法規情形，將依規定終止參與本活動之權利。