

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。