環遊菊島．誠信相廉

誠信是澎湖最美的風景。一份透明的契約，就是最好的行銷。

LEARN MORE

誠信指引核心價值與目的

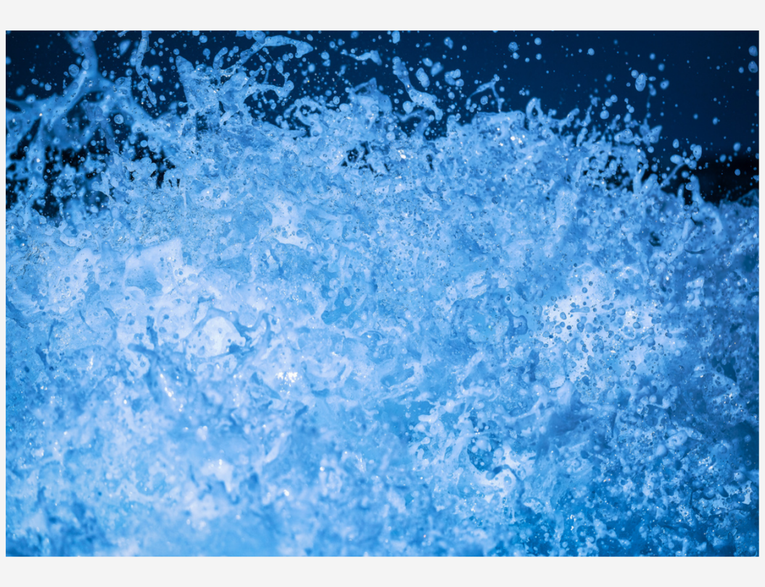
深化觀光學子與從業人員的職業倫理與法律素養，透過產、官、學三方對話，拆解實務中的誠信挑戰，建立永續經營的價值觀。澎湖觀光以「誠信」為基石，確保旅客的知情權，建立優質口碑。

誠信經營三大支柱

圖文誠信

拒絕廣告不實

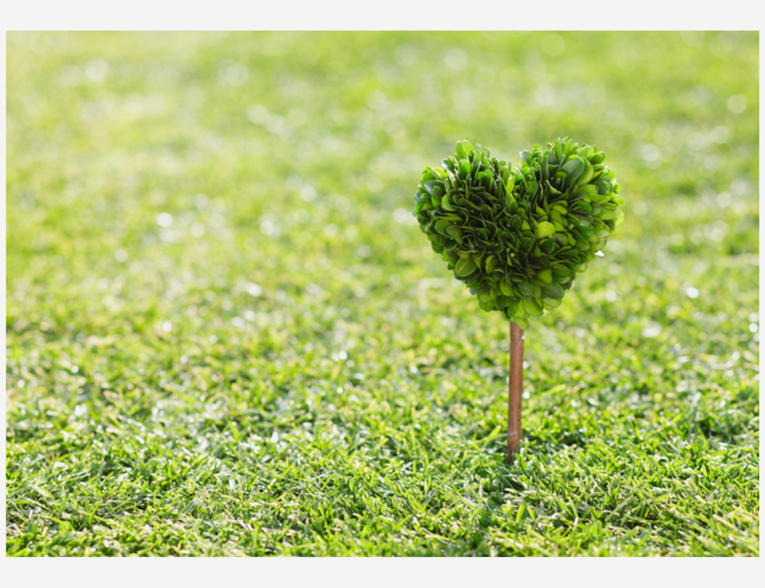
確保宣傳照片真實，標註拍攝年份，若環境變遷須主動告知。



契約誠信

退費機制透明

使用定型化契約，明確揭露天候因素（如風浪）的退費標準。



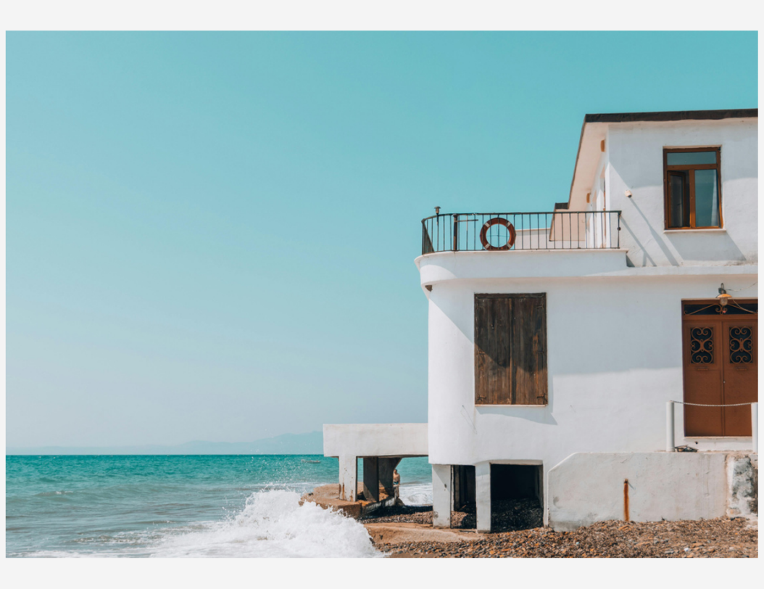
生態永續

永續經營守法

遵守合法遊憩區規範，嚴禁採捕保育類生物，落實無痕旅遊。

實務案例與兩難抉擇指引

【食】海鮮餐廳：拒絕「圖文不符」



【宿】海景民宿：管理「期待值」

【行】水上活動：實質永續 vs. 漂綠

【食】當在地食材供給不穩定時，應選擇「劣質替代」還是「誠實告知」？

兩難情境

某知名海鮮餐廳在社群平台主打「超值澎湃海鮮塔」，照片中龍蝦肥美、蟹黃飽滿。然而，因當季氣候影響導致新鮮龍蝦成本暴漲，且供貨不穩定。今晚有一組從台北慕名而來的 20 人團客（包含知名部落客），若改用冷凍龍蝦或體型較小的品種，毛利可保住且表面看不出來；若老實告知貨源不足需更換菜單或加價，則可能面臨現場退訂、甚至被發負面評論。怎麼辦呢?

誠信指引

【產】「菜單動態管理」的能力：
優質業者應建立「B計畫」菜單，將食材短缺轉化為介紹「澎湖當季私房菜」的契機。口碑的紅利來自於客人的「知情權」與「被尊重感」，而非僅是盤中物。

【官】廣告真實性與資訊義務：
根據《消保法》與《公平交易法》，業者若明知食材更換卻未事先揭露，即構成「廣告不實」。建議契約應保留更換菜單的彈性條款，並盡到「先行告知義務」。

【學】品牌權益（Brand Equity）的損害：
短期獲利是以長期的品牌誠信為代價。學術上可從「服務品質GAP模型」分析，當客人期待（龍蝦）與感知（冷凍蝦）落差過大，負面評價的擴散力是正面的 3 倍。

【宿】環境外部性改變（噪音、遮蔽）時，業者的資訊揭露邊界為何？

兩難情境

民宿主打「開窗即見藍海」，訂房網上的照片皆為無遮蔽的海景。但近期鄰近土地突然開始動工蓋新大樓，不僅擋住了一半海景，白天還有嚴重的施工噪音。正值旺季，未來兩週房間全滿且已收訂金。若主動告知噪音與景觀受損，客人極大機率退房（且此時很難補單）；若不告知，等客人報到發現後再給予小禮物或道歉，雖有客訴風險但至少能保住八成營收。怎麼辦呢?

誠信指引

【產】「期待值管理」是紅利關鍵：
主動告知噪音並提供補償（如贈送在地伴手禮、下午茶），能將「抱怨風險」轉化為「驚喜服務」。誠信業者的紅利在於 Google Map 上的「服務態度救了環境缺失」五星評論。

【官】定型化契約與瑕疵擔保：
民宿提供的「景觀」若為契約核心價值（如海景房名義），景觀消失及噪音干擾屬於「給付瑕疵」，消費者得要求退費或減價，建議業者應訂定合理的補償標準。

【學】永續經營中的「環境資訊透明度」：
這屬於「漂綠」的反向行為--隱瞞環境劣勢。誠信在此是「永續標章」的核心。研究顯示，誠實揭露環境短板的民宿，其客户忠誠度反而高於事後補救者。

【行】誠信不只是道德選擇，而是當誠信與營業利益發生衝突時，企業是否仍願意承擔？

兩難情境

澎湖一家主打「生態永續」的水上活動公司，在官網與社群媒體上宣稱擁有「私人保育珊瑚礁區」，並獲政府「環境友善推廣計畫」補助，吸引大量追求永續旅遊的高單價客群。但在評鑑前夕，公司內部發現兩個真實狀況：

1.教練為了讓遊客拍美照，默許遊客踩踏珊瑚礁與違法餵魚。

2.現場珊瑚已白化死亡 30%。

若如實申報，公司將失去補助；若選擇隱瞞，則涉嫌觸犯《公平交易法》的不實廣告與詐領補助。怎麼辦呢?

誠信指引

【產】誠信是企業最昂貴的資產，也是最脆弱的防線：
在社群媒體透明化的時代，「漂綠」從商業獲利角度看，雖然短期獲利，然一旦被揭穿，品牌價值將瞬間崩盤（Cancel Culture）。健康的商業決策應是透過「總量管制」提高單價，而非以犧牲未來資源來換取短期產值。

【官】誠信不只是道德問題，更是法治問題：
業者宣稱「生態永續」卻執行損害生態之實，可能觸犯《公平交易法》第21條的「虛偽不實或引人錯誤之表示」。此外，私自移植珊瑚可能違反《環境保護法》相關子法。政府補助的核撥是基於誠信基礎，一旦查實欺瞞，將啟動追繳機制並列入黑名單。

【學】真正的永續需要建立在科學指標之上：
業者的行為在學術上被定義為典型的「漂綠」，即透過選擇性揭露或虛假修飾，誤導消費者與監管機構。科學上的復育需要長期的環境數據支撐，而非視覺上的「短期造景」，這種行為會誤導社會大眾對海洋保育的正確認知。

誠信經營自檢表
（Checklist）

- **照片誠信**：官網照片是否標註年份？若景點受侵蝕（如奎壁山）是否註明現況？
- **加價透明**：租車、餐飲等加價項目（如超時費）是否有明確價目表？
- **天候風險**：「船班停駛」或「行程取消」的退費標準是否在下單前明確揭露？
- **證照合規**：教練與救生員證照是否在有效期內，且人數比例符合安全法規？
- **環保告知**：是否主動提醒旅客嚴禁帶走貝殼砂或採捕珊瑚？

法律 Q&A 小叮嚀

● Q：照片拍太美，遊客現場覺得不符要求退費？
◯ 依據《消保法》第 22 條，業者負有廣告真實義務。若落差達功能受損（如宣傳有海景卻被遮蔽），旅客可要求減價。

圖文誠信

● Q：因風浪大行程取消，可以不退訂金嗎？
◯ 因不可抗力事由，業者應扣除必要費用（如保險、手續費）後退還餘款，不得強制要求延期而拒絕退款。

契約誠信

● Q：遊客私自採捕生物，業者會連帶受罰嗎？
◯ 若業者未盡告知義務或明知而帶領前往，可能觸法。建議在契約中加入「環保免責條款」並留存勸導紀錄。

生態永續

糾紛調解專線

消費者保護專線

撥打「1950」

同業協調

聯繫「澎湖縣旅遊觀光相關公協會」

景區違規反映

向「澎管處」或「旅遊處」反映

澎湖縣政府政風處 製 © 2026