

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。

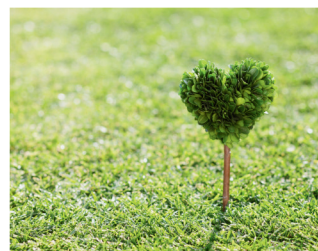
誠信經營三大支柱



公平交易



透明告知



永續保護

活動資訊



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

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。

觀光產業誠信經營與永續倫理指引



案例一：【食】嚴選在地食材與「價格標示」透明化

兩難情境

餐廳標榜採用本地新鮮龍蝦，若因季節缺貨以進口冷凍龍蝦替代，但菜單未標明且維持原價，是否可行？

誠信指引

【食】菜單應明確標示食材產地（如「澎湖野生」或「進口」），若因缺貨更換品項，須主動告知顧客並經同意後方可出餐。

【知】主動揭露替代方案與價格調整，避免隱匿資訊致生消費糾紛。

【信】在實體菜單及 Google Maps 店家資訊中如實標示，建立誠信品牌口碑。

案例二：【宿】維護旅遊品質（安全、防颱與價格保障）

兩難情境

颱風天導致船班停航，旅客要求退房，業者能否扣除全額訂金？或因旺季房源緊張而臨時漲價？

誠信指引

【定】應遵循個別旅客訂房定型化契約，因不可抗力因素（如颱風停航）致無法入住，應全額退還定金或協助延期。

【價】房價應透明公開並按定價收取，嚴禁趁旺季隨意漲價或取消既有訂單。

【安】主動提供替代行程建議與安全提示，保障旅客權益。

案例三：【遊】誠信海上遊樂業者

兩難情境

業者為增加接單量，在天候不佳或裝備維護不到位的情況下仍出團，或未明確告知消費包含項目，是否合規？

誠信指引

【安全第一】應嚴格評估海象與天候，設備須定期檢修；不符安全標準時應果斷取消或調整行程。

【透明消費】清楚標示保險涵蓋範圍、裝備租借及各項自費明細，不以低價吸引後追加費用。

【永續發展】遵守海洋保護規範，引導遊客進行友善環境的水上活動。

誠信經營自檢表 (Checklist)

標示透明：產品與服務項目是否價格透明、標示清晰？

品質保證：食材與服務品質是否與宣傳描述一致？

契約合規：定型化契約與退換貨條款是否符合法令規範？

安全維護：設施與服務環境是否定期檢驗並符合安全標準？

消費權益：是否建立完善且暢通的顧客申訴與溝通管道？

法律 Q&A 小叮嚀

圖文誠信

● Q：標示不實或以次充好，可能承擔什麼法律責任？

○ A：若故意隱匿食材來源或以廉價品冒充本地高價品，可能涉嫌《刑法》第 339 條詐欺罪；若經查證屬實，主管機關亦可依《消費者保護法》或《公平交易法》進行裁罰。

契約誠信

● Q：因不可抗力因素（如颱風停航）無法履約，退費標準為何？

○ A：依據《觀光旅館業及旅館業旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項》，因不可抗力因素致無法入住，業者應全額退還旅客已付之定金，不得收取手續費。

生態永續

● Q：於保護區內違規帶客或破壞生態，有何罰則？

○ A：於自然保護區或特定海域從事未經許可之商業活動或破壞環境，主管機關得依《發展觀光條例》及《國家公園法》等規定處以罰鍰，並得停止其營業。