

建議觀光旅館及旅館業短期專案引進移工
評估案

交通部觀光局

112年1月

建議觀光旅館及旅館業短期專案引進移工

觀光旅館及旅館業(以下簡稱旅館)長期存在缺工問題，近三年因新冠肺炎疫情(COVID-19)影響，嚴重衝擊觀光產業，旅館人力流失大量基層員工，尤以房務人員最為缺乏。

為協助業者補實人力缺口，本局積極配合勞動部勞動力發展署(以下簡稱勞發署)進行缺工專案媒合計畫，並向業者宣導晉用二度就業婦女、辦理校園徵才等，並請業者在可負擔範圍內提高薪資及就業福利條件，亦提出僑外生評點制便利措施，協助業者留用僑外生，惟人力缺口仍存在。另隨國境重啟，總統於 111 年 12 月 31 日召開國安會議，宣布加速吸引國際觀光客來臺，以提前於今(112)年入境觀光客達到 600 萬人次為目標，業者須配合提供穩定房源及具品質服務，以協力支撐並促進目標之達成，人力需求更顯恐急。

業界團體如中華民國觀光旅館商業同業公會、中華民國旅館商業同業公會全國聯合會自 111 年起於召開理監事會等會議中多次提及缺工問題應儘速引進移工，業者代表於本局或勞發署召開之缺工相關跨部會會議時，亦多次反映旅館缺工嚴重並建議政府開放移工；另渠等業者團體亦於立法委員李昆澤國會辦公室於 111 年 10 月 17 日、立法委員邱臣遠國會辦公室 111 年 10 月 20 日召開之座談會上訴求旅宿業需開放移工補足人力缺口；此外，財團法人台灣觀光協會(以下簡稱觀光協會)於第 25 屆董事會多次會議中討論旅館缺工問題，並於 111 年 10 月 18 日由觀光協會葉菊蘭會長偕同本局率觀光旅館業者代表前往勞動部拜會，為業界發聲爭取引進移工。旅宿業缺工之困境與議題亦引起媒體諸多關注與報導。(詳如列表如附件)

綜上，旅館缺工問題正面臨過去傳統產業所遭遇之困境，即使調高薪資仍難以吸引國人從事辛苦基層勞力工作，需政府透過

適當開放移工來緩解缺工困境，爰此本局建議為觀光旅館及旅館業短期專案引進外籍移工從事房務工作，以紓緩人力短缺情形。

壹、推估旅館缺工狀況

截至 111 年底，觀光旅館 117 家、旅館 3,327 家，共計 3,444 家。為了解缺工情形，本局透過訪談指標性業者，及運用本局臺灣旅宿網產業數據先行推估旅館缺工狀況¹。

一、訪談指標性業者人力短缺情形

本局於 112 年 1 月初，針對大型指標性飯店集團及個別業者進行人力缺口訪談調查，請業者就整體缺工及針對房務部門提供缺工資料，彙整如下表 1。

經訪談業者得知，如晶華集團旗下飯店整體缺工率達 15~20%，雲朗集團整體缺工率亦達 20%，福華集團整體缺工率達 30%，台北萬豪酒店整體人力缺口達 35%；其中在房務部門人力最為缺乏，缺工率約 20~50%。

表 1 指標性業者預估人力缺口

飯店集團	整體人力缺工情形	房務部門缺口
晶華集團	約 15~20%	約 20%
雲朗集團	約 20%	約 30%
寒舍集團	約 20~26%	約 30%
老爺集團	約 20%	約 20%
福華集團	約 30%	約 25%
台北君悅酒店	約 28%	約 50%
台北萬豪酒店	約 35%	約 35%

備註 1：「整體人力缺工情形」表示集團或酒店在全體人力編制中所占缺口比例。

備註 2：「房務部門缺口」表示集團或酒店在房務部門人力編制中所占缺口比例。

資料來源：本局 112 年 1 月電話訪談

¹ 有關旅宿業之勞動市場結構調查評估，本局亦已另案同步辦理中。

二、運用臺灣旅宿網數據推估旅館缺工狀況

- (一) 本局先行運用臺灣旅宿網旅宿業營運報表之房間數、平均住用率等統計資料及正職房務人員平均每日可整理之房間數等數據，推估觀光旅館及旅館業者提供如同疫情前水準之服務，則目前房務人員之缺額約 2,685 人至 3,222 人。
- (二) 因疫情影響而國境未開期間國際旅客無法入境，收入主要倚賴國旅內需市場，惟國境開放後，國際觀光客將陸續回流，房務人員缺工問題將造成業者無法提高接待量，進而影響收益；本局推估如補實上述房務人員缺額，可增加客房收入約 新臺幣(下同)215 億元。
- (三) 有關前述飯店集團業者因房務人力短缺影響客房收入情形，以晶華集團之台北晶華酒店為例，該酒店 108 年(疫情前)客房部員工人數為 284 人，111 年客房部員工人數為 226 人，衰退率 20.42%；該酒店於 108 年(疫情前)客房住用率達 81.27%，111 年客房住用率為 60.71%，衰退率 25.3%；該酒店 108 年(疫情前)客房收入約 9 億元，111 年客房收入約 4.6 億元，衰退率達 48.19%。
- (四) 針對因缺工而造成訂單損失狀況，業者表示人力短缺確實直接影響接待能量，例如延後客人 check-in 時間、關閉部分餐廳不營業或延後開放營業時段，其中雲朗集團表示考量房務人員可支應之服務量能以及為確保該集團服務品質，集團旗下部分旅館僅開放五成客房對外銷售。業者表示目前多利用 PT 臨時工、實習生、外包人力或飯店現有其他部門人力(包含高階主管層級)支援房務整理工作，然而跨部門的人力支援並非長久之計，易影響飯店內部營運狀態，造成惡性循環，業者期待為穩定且長久之人力來源。

貳、已從多元管道優先以國內人力紓緩人力缺口

一、協助業者專案媒合

本局 111 年 1 月起持續辦理觀光旅館及旅館業缺工調查，積極配合勞發署辦理專案媒合工作，嗣為因應邊境管制鬆綁，觀光需求人力逐漸增加，勞發署自 111 年 10 月 13 日啟動為期 3 個月「推動觀光暨週邊產業缺工專案協助計畫」，本局持續配合調查蒐集旅館業者提報職缺，經本局與勞發署共同合作協助業者專案媒合，截至 112 年 1 月 11 日止，勞發署協助媒合僱用 293 人，廠商自行透過其他管道補實 670 人，共計補實 963 人，補實率占整體職缺數(6,334 人)約 15%。

表 2 觀光旅館及旅館職缺數及媒合狀況(截至 112 年 1 月 11 日止)

職缺數 111 年	觀光旅館及旅館 整體職缺數	職缺現缺數	廠商自行 補實人數	勞發署媒合僱 用人數
專案媒合 (10 月至 12 月)	1,830	1,090	163	108
其他月份	4,504	1,031	507	185
全年總計	6,334	2,121	670	293

資料來源：勞動部勞動力發展署及本局統計

二、留用僑外生，提出評點制便利措施

針對僑外生留臺工作評點制業向勞動部建議簡便申請措施，以便利業者申請僑外生留才。僑外生留臺工作評點制房務專門性或技術性工作範疇(如經營管理、設計、規劃或諮詢等)之職稱及工作內容，在申請書表部分討論改為勾選制，並獲勞動部採納本局建議，據悉將於 112 年第 1 季進行勾選制之修改作業，俾利未來審核作業更臻順利。

三、利用科技輔助，紓緩人力需求

旅宿業為人力密集產業，許多人力精細服務之工作具有不可

取代性，然而部分作業運用自動化現代科技取代人力已是未來趨勢，本局持續補助業者購置自助式報到櫃台，透過無接觸服務，疏緩旅宿業部分人力需求，協助旅宿業得以就現有人力進行更有效及彈性之運用。

四、為協助業者開拓多元管道求才，本局盤點現行可利用之求才資源，持續協助業者開拓人才來源：

(一)媒合學校與業者辦理人才招募

為吸引更多「非觀光科系」學生投入旅宿業，本局將協助學校端與業者端媒合，由業者以說明會方式，讓學生了解旅宿業相關職涯發展方向及生涯規劃，以利提升學生投入旅宿業發展之意願。

(二)旅展設攤徵才

為使旅宿業徵才可觸及更多群眾，本局已規劃 112 年上半年於 5 場國內國際旅展設攤，提供場地予旅宿業者辦理徵才，並參考業者意見，規劃於展攤中設置體驗區，讓民眾親身體驗旅宿業工作內容，創造互動及話題性，利用旅展人流量帶動徵才效果，擴大旅館人才招募效益。

(三)扭轉旅宿業因疫情影響之形象

旅宿業因疫情衝擊緣故，影響國人對於投入旅宿工作之信心。例如配合政府辦理防疫旅宿，守護國人健康有功，惟讓部分民眾對須與旅客接觸之旅宿工作留有高風險之印象，易使民眾對於就職於旅宿業產生觀望心態。為扭轉並提升旅宿業整體形象，本局亦將規劃辦理旅宿業宣傳活動，以提振一般民眾就職於旅宿業之信心。

參、短期專案開放外籍移工從事旅館房務工作有其必要及急迫性

各國在疫情衝擊過後，無不積極吸引國際觀光旅客造訪以復

甦觀光。我國自 111 年 12 月 10 日起取消入境人數限制，邊境全面開放，配合國家政策需要，今(112)年來臺旅客人數目標為 600 萬人次(疫情前 1,186 萬人次之 50%)，明(113)年為疫情前 1,186 萬人次之目標。惟全力衝刺發展觀光，卻面臨旅館接待能量不足之隱憂，業者雖積極持續地以各種管道及方式徵才，本局亦全力提供募才及留才協助措施，但在面臨國內少子高齡化、勞動力縮減等大環境趨勢，旅館人力缺口短時間內難以由國內人力補足。

針對旅宿業缺工情形，本局亦已另案辦理旅宿業勞動市場結構調查評估案，以深入研究旅宿業勞動力結構及實際缺工樣態。惟為達成前開來臺旅客目標人次，以目前旅宿業之接待能量恐無法支撐並達成目標，在同時開發國內可利用人力及未來長期穩定開放引進移工未定案前，旅宿業仍急需政府短期專案開放移工，做為紓緩人力缺口管道之一，以支持我國觀光產業復甦及發展，爰建議勞動部為旅宿業開放短期(如 1 至 2 年內)限額專案，附條件引進外籍移工 3,000 人從事旅宿房務工作，以緩解旅宿業燃眉之急。