

澎湖民宿的經營與參加認證制度關係之研究

趙惠玉*陳郁婷** (通訊作者)

*國立澎湖科技大學觀光休閒系副教授

**國立澎湖科技大學觀光休閒系學生

收件日期：106年03月16日；第一次修正：106年03月30日；

接受日期：106年03月30日。

摘要

隨著旅遊業發展迅速，許多業者競相設立民宿，在競爭激烈化下，民宿業者該如何有效利用本身的資源，發揮特色及優勢是經營民宿的一大課題。然而，民宿不像飯店有觀光局星級評鑑可以有官方的查核機制，而對於民宿，顧客往往難以掌握各家民宿的品質，因此，如何可以保障消費者的權益與提供安全的住宿選擇，是本研究想了解的問題。本研究以透過實地訪談11間位於澎湖地區的民宿，針對通過好客民宿與3S認證的民宿進行訪談，目的是為了瞭解民宿的經營管理與認證制度的關係。研究發現，民宿業者參加認證動機皆為「提升自我」，希望可以給顧客一個保障，同時也可以提升民宿的形象。在經營方面民宿業者皆以交朋友的方式經營，讓旅客有回到家的感覺，以及提供親切與客製化的服務，展現出民宿主人的精神。同時藉由訪談得知，大多民宿業者認為認證對是對民宿業進行評鑑與把關，所設立標準是站在顧客角度，讓顧客有安心的品質保證。

【關鍵字】 澎湖民宿、好客民宿、SGS 3S 民宿認證

壹、緒論

隨著週休二日政策的推行，旅遊已經成為國人的一種休閒趨勢，民宿也在這種休閒旅遊的推波助瀾下，日益蓬勃的發展。然而，民宿業者應該如何經營，以及利用所擁有的資源，創造出自我的特色，是一項重要的課題。澎湖地區擁有豐富的自然資源，以及美麗的離島風光，每年都是國人夏季旅遊的熱門景點，這為澎湖帶來了大量的觀光人潮，並且旅遊業發展的快速便利，讓當地民宿的數量也日趨增加。因此，本研究的研究問題一為了解澎湖民宿業者的經營方式與特色為何。

在國內經營民宿，從土地取得以及消防安全，需要經過政府嚴格的把關。但是部分的民宿業者為了便宜行事並未合法申請與經營，為了營利而忽略了合法性與安全性，導致民宿的品質良莠不齊。為了維持台灣民宿的住宿品質，給予世界各地的旅客一個明確合法民宿的參考資料，交通部觀光局在民國100年特別推出「好客民宿」的評鑑機制，而全球最大的檢驗集團 SGS也與台灣民宿協會合作在推出了「3S民宿認證」的評鑑機制，定期的對民宿業的軟硬體進行評鑑與把關。這些認證的目的就是要提升民宿的經營品質，除了基本的安全、乾淨與衛生外，民宿的認證也還特別強調服務的精神與民宿的獨特性，提升整體民宿的服務品質與經營管理。因此，本研究的研究問題二為好客民宿評鑑制度與3S民宿認證制度為何。

依據交通部觀光局，105年10月觀光統計指出，澎湖民宿目前總數已達到495間，其中合法的有463間，未合法有32間。但是合法的民宿不像旅館有星級評鑑，遊客在選擇住宿方面，難以掌握其住宿的品質。因此，交通部觀光局在100年特別推出「好客民宿」認證以及SGS在民國100年也在臺灣推出的「3S民宿認證」，這些民宿的認證可以給遊客一個保障，以及對業者提在升服務品質及經營管理的觀念，加以檢核與把關。根據上述說明，本研究的研究問題三為澎湖民宿的經營與認證之關係為何。

根據上述的研究問題，本研究針對澎湖地區民宿經營與參加認證制度之研究，以達到下列研究之目的：1.了解澎湖民宿業者的經營方式與特色，2.了解好客民宿評鑑制度與3S民宿認證制度，3.了解民宿業者對經營管理與參加認證制度的效益。

貳、文獻探討

一、澎湖民宿的發展現況

「民宿定義」依民宿管理辦法，民宿是指利用自用住宅空閒房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。民宿之經營規模，以客房數5間以下，且客房總樓地板面積150平方公尺以下為原則。但是，若位於原住民保留地、經農業主管機關核發經營許可登記證之休閒農場、經農業主管機關劃定之休閒農業區、觀光地區、偏遠地區及離島地區之特色民宿，得以客房數 15 間以下，且客房總樓地板面積 200 平方公尺以下之規模經營（觀光局行政資訊系統，2011）。

「民宿種類」繁多，以建築類型及個人使用空間習慣區分，民宿類型可分為下列五種（韓選棠、顧志豪，1992；謝美玲，2002）：（一）套房式民宿：套房為較完整的客房，類似小型旅店的房間，每一間均有獨立的衛浴設備，收費較高，選擇者重視個人隱私與使用的便利。（二）家庭隔間式民宿：家庭隔間式為一些接待家庭或農舍提供的房間，沒有特別裝潢，但可提供一個讓遊客完全融入當地居民生活中的環境，體驗當地生活習慣與風俗人物。（三）通鋪式民宿：通鋪式民宿為五種類型中最便宜且容納最多人數之類型，通鋪解決了團體住宿的問題。（四）綜合式民宿：綜合式民宿屬較大型之獨棟建築物，其中提供許多服務空間，如集會室、販賣部與住宿區。（五）集合式民宿：以多棟式建築為主，與一般都市旅舍不同之處，在於農村地區建築物受法令約束，加上土地便宜，多以低層建築為主，不能超過三層樓並以10、5公尺為限，例如：國民旅舍、私人旅店及青年會館，（林子晴，2014）。

「澎湖民宿現況」澎湖擁有豐富的自然景觀、生態、地質地形與人文歷史，由六十四座島嶼所組成，其中僅有二十座有人居住，其餘皆為無人島，故陽光、沙灘、海水、仙人掌、玄武岩等自然生態觀光資源以及人文歷史古蹟薈萃並陳，渾然天成蔚為海島樂園、海上琉璃，更是國內觀光旅遊最熱門景點之一。

澎湖縣民宿的形成在1960年左右，當時觀光業興起，馬公市區的飯店房間供不應求，使得原本以包月出租房間的業者，將房間按日租賃給觀光客，因為利潤較高，所以許多業者紛紛轉型，澎湖民宿開始有雛型的形成。

陳甦彰等(2008)指出,在民宿及旅館愈蓋愈多的同時,澎湖民宿有著不少問題:(一)缺乏專業經營管理。(二)兼差性質服務品質較難以提升。(三)未能發展出海島民宿的特色。(四)民宿主人忙於兜售套裝旅遊較忽略住宿客人的服務。(五)草率粗糙的建築不具特色。(六)不再是以自家空餘房間出租給遊客,而是為了特地建造一棟房子當民宿,失去民宿原本的意義。(七)旅客因為買不到機票而取消行程(葉惠雯,2012)。

二、好客民宿介紹、評鑑標準與流程

好客民宿是經過觀光局認證,態度友善及服務良好,住起來安心之台灣民宿。觀光局為提升台灣民宿品質形象,輔導合法民宿全面提升服務品質及經營管理,並遴選出具有好客、友善及親切的「好客民宿」,賦予其好客民宿標章識別,協助其行銷推廣,以提供給國內外旅客優質的住宿環境選擇。並以好客民宿五大精神「親切、友善、乾淨、衛生、安心」,來凸顯「好客民宿」品牌的精神與珍貴(台灣民宿遊,2015)。觀光局為推出優質的住宿象徵,特別設計專屬的好客民宿標章,綠色樹屋代表民宿主人,每位民宿主人從自己的房屋開始,結合周邊生態自然景觀,以親切熱情的服務接待每位來訪的旅客,充分展現台灣的友善、親切以及好客的人情味,讓國內外旅客留下美好的回憶。好客民宿標章如下(圖1、圖2):



圖 1、好客民宿標章



圖 2、好客民宿五大精神

資料來源：台灣民宿遊，2015。

「好客民宿評鑑標準及內容」(一) 遴選流程：1.好客民宿輔導訓練課程：(1) 課程訓練時間為期2天,參加訓練之民宿需參與三分之二以上時數之課程,始可取得結業證書,證書有效期為兩年。(2)民宿取得結業證書後,始得報名申請第二階段好客民宿實地訪查。2.「好客民宿遴選活動」實地訪查申請條件：(1)合法登記之民宿。(2)取得活動當年度或前一年「好客民宿遴選活動」輔導訓練課程

結業證書者。(3)從未獲得好客民宿標章之民宿。(4)經所屬縣市查察無違規事項(含擴大營業情形)未改善者。(二)審查方式：1.工業總會書面審查：核對民宿經營者繳交之報名文件內容是否正確。2.縣市政府審查：審查確認申請訪查之民宿是否有違規情事仍未改善事項。3.實地訪查：凡通過地方縣市政府審查之民宿，將統籌安排實地訪查行程，並與民宿經營者相互確認實地訪查日期、時間；如未通過地方縣市政府審查之民宿，將不安排實地訪查。訪查時間：每家民宿實地訪查時間以90分鐘為原則，相關評鑑流程如表1。

表 1、好客民宿評鑑內容

題項	內容	時間
一	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 行政助理介紹當日之委員並說明訪查流程及時間 ✓ 說明「實地訪查委員利益迴避與保密切結確認書」之用意，並請委員及民宿經營者簽名確認。 ✓ 請委員及民宿經營者於「簽到表」簽名 ✓ 請召集人主持全程訪查 	5 分鐘
二	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 委員依據民宿經營者所填寫之「民宿設備設施及服務審查表」、「民宿特色審查表」，與民宿經營者一一討論，以確認民宿現況與表單敘述相符 	20 分鐘
三	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 現地訪查（依「實地訪查（抽查複評）項目基準表」逐項檢視） ✓ 以訪視二個房間為原則（得由訪查委員指定） 	40 分鐘
四	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 委員閉門會議確認訪查共識並錄音總結報告 ✓ 由實地訪查委員填寫「好客民宿遴選基準總表」 	20 分鐘
五	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 回饋民宿經營者應改善之事項 	5 分鐘
合計		90 分鐘

「實地訪查訪查基準」分為七大類別，22個項目，受訪民宿期22個項目，皆須經實地訪查員評定為「符合」，始能通過，請參閱表2。實地訪查結果將由「好客民宿遴選委員會」作最後審查，通過之民宿，始可獲邀參加好客民宿頒獎典禮。

表 2、好客民宿評鑑項目

類別	項目
一、建築環境	1.環境外觀
	2.客廳、餐廳及周圍公共區域
	3.客房設備
	4.客房傢俱
	5.客房寢具用品
二、住宿環境	6.客房隱私
	7.浴室
	8.客房、浴室通風及照明
	9.環境異味
	10.備品
三、安全衛生	11.消防安全設備
	12.急救箱
	13.投保責任保險
	14.緊急事故聯絡表
四、訂房服務	15.電話禮儀
	16.訂房諮詢
五、接待服務	17.服務態度
	18.民宿導覽
	19.服裝儀容
六、資訊服務	20.旅遊資訊
	21.住宿資訊
七、餐飲服務	22.早餐服務

資料來源：好客民宿-好客民宿遴選活動，2016。

三、SGS-3S 民宿認證簡介、申請流程與評鑑基準

「3S認證民宿」有如餐飲界的米其林、電影界的奧斯卡，是值得信賴的認證，國內外遊客可以安心、放心的優質民宿；因為要取得3S認證標章的民宿必須全數通過8大構面及70個檢核項目，全程的評鑑由全球最嚴謹、最具公正性、公信力的驗證機構。3S民宿評鑑為台灣民宿產業建立了標準，這項標準能夠真正展現台灣民宿的本質，包含2個重要元素：(一)住宿設施一定要安全、乾淨、衛生；(二)民宿有別於旅館，不在講究豪華設備，因此民宿主人很重要，要能瞭解最在地自然、文化、產業，也要能親自接待遊客具有熱忱，因此將民宿精神納入評鑑。

3S民宿評鑑有3個獨特創新之處：(一)在評鑑指標方面，除了基本的乾淨、安全、衛生外，更強調民宿精神；(二)在制度設計上，為台灣當前唯一由國際

專業認證機構所辦理，且為常態性的觀光認證機制，民宿經營者可隨時申請受評，具國際性、永續性、專業性、與公正性；(三) 在評鑑效益方面，搭配SGS的百年全球品牌形象及其「安心資訊平台」，通過評鑑的民宿在市場具有辨識性與差異性，在民宿眾多的市場中脫穎而出。(中時電子報3S認證民宿-安全有保障，2012)。

「SGS 3S民宿評鑑申請流程」需十四個工作天，流程為(一)申請作業：1. 填寫評鑑申請合約書；2. 支付款項；3. 檢附民宿合法登記或相關書面資料交由SGS審核。通過後，(二)提供民宿業者評鑑綱要，SGS提供評鑑綱要供受評民宿參考，以利日後評核之進行。(三)現場評鑑-受評民宿提供文件進行書面審查：1. 受評民宿可以事先或於評鑑當日提供民宿相關安檢紀錄暨合法登記證等證明文件；2. SGS針對受評民宿所提供之相關文件進行書面審查求證；3. 通常需時半日或一日進行民宿現場評鑑，SGS-認證單位會先行與受評；4. 民宿約定評鑑時間核發評鑑結果報告及認證標章通過SGS評鑑之民宿業者，將獲頒SGS的評核結果報告及認證標章；5. 建構評鑑結果並置於SGS-安心資訊平台。SGS將建構受評民宿評核結果於SGS安心資訊平台；6. 正式上線通過3S評鑑的民宿將放置在「SGS安心資訊平台」3S民宿專區提供瀏覽SGS安心資訊平台，2012。

「3S民宿認證評鑑基準」為SGS與台灣民宿協會 (TRAA)共同研發完成之「3S民宿評鑑」系統，現已開始針對台灣各地民宿展開評鑑的業務。3S是指民宿必須具有安全保障 (Safety and Security)、衛生乾淨 (Sanitation and Cleanness)、民宿精神 (Spirits of host)，這也是3S評鑑的目的。3S民宿評鑑系統共有8個構面，70項指標。評鑑的8個構面包括整體外觀、消防安全、客房、浴室、餐食、環境衛生、資訊服務、民宿主人精神，所有住房客可能關心的項目，SGS都先檢查過了。通過這項評鑑的民宿才能獲頒 SGS-3S民宿標章與評鑑報告書作為識別。此識別也提供住房客選擇民宿的參考。3S民宿認證整體評鑑項目是以外觀品質、民宿精神、交通便利性、客房設施、衛浴設施這五項作為評鑑標準，資料請參閱表3。

表 3、3S 民宿國際認證整體評價表

3S 民宿國際認證整體評價表	
3S Home stay Accommodation Assessment Form	
評鑑項目	評鑑分數說明
Assessment Category	Assessment Score Description
一、外觀品質 Appearance Quality	建築物外觀設計與環境融合，其維護優良且無破損。景觀及植栽設計優良，且良好維護。 周邊視野風景及自然生態環境優。 Exterior structure design is well blended to the surroundings and is maintained without damages on structure, Landscaping and planting design is superb and well maintained, Surrounding scenery and natural habitats are excellent。
二、民宿精神 Hospitality	民宿主人態度親切良好，表現主動熱情，樂於主動分享故事理念或創 意經營及民宿設計的構想。民宿主人非常熟悉當地資源、文化風格與人文環境，並提供與周邊環 境連結之相關資訊及服務，民宿主人呈現溫馨與淳樸之鄉村特色。 Host is kind and sincere, proactive hospitality, and willing to share the background and design behind the home stay, Host is very familiar with local resources, culture, humanities and history, In addition, the host could provides as much info about surroundings, Host has a warm and rustic quality.
三、交通便利性 Accessibility	從機場至民宿所需時間約在三小時內距離，次要幹道、民宿周邊連絡道路有設立指標，內容清楚明確，入口處設有引導指標，交通資訊除地圖外，輔以文字說明，提供多項交通工具資訊。 Home stay could be arrived from airport within 3 hours, Indicators can be found on secondary routes and on close by streets of home stay, Instructions are clear, and with signage and guidance at the entrance of home stay, Transportation guide includes map with instructions, and also other forms of transportation to home stay。
四、客房設施 Room Quality	客房空間規劃動線設計良好與內部家俱擺設搭配，家俱的品質及維護良好。 The allocation of guest room is good, Collocation and quality of furniture is maintained well。
五、衛浴設施 Bathroom Quality	裝飾式樣具主體特色，高品質衛浴器具相稱，活動空間尚稱足夠，提 供一般性衛浴用品，清潔及維護良好。 Decorated by theme, with fine quality bath ware, Enough space, and provide ordinary toiletries, Clean and maintained properly。

資料來源：SGS安心資訊平台，2012。

參、研究方法

一、研究設計

「質化研究方法」本研究是探討澎湖民宿業者對認證制度的看法，以訪談法和文獻分析法來收集資料，可以更深入了解，獲得豐富多元的資料。「訪談法」本研究是透過訪談法方式與業者實際進行互動訪問，在訪談中本研究有事先擬定問題，及收集一些民宿基本資料，在請受訪者分享意見，並藉由面對面交談，可獲得受訪者的經驗、看法，及一些豐富的資料。「文獻分析法」本研究採用文獻分析法，又稱為內容分析法，本研究是透過網路、論文、期刊等，收集有關民宿以及好客民宿相關資料與SGS認證的資料加以整理與彙整。

二、訪談民宿基本資料及時間表

我們總共訪問11家民宿，其中包括了8間通過好客名宿認證，分別為：1.小芊芊的家民宿；2.白日夢海景民宿；3.琴宿坊民宿；4.月之海民宿；5.玄武岩之美民宿；6.慈愛居民宿；7.海灣灣民宿；8.澎湖滿客舍國際青年旅舍民宿。另外3間為通過SGS-3S認證的民宿，包括有：1.六色海民宿；2.藍海天晴民宿；3.享一夏民宿。我們是以製作訪談問卷、逐一聯絡與訪談民宿業者、逐字稿撰寫，並做的一個訪談進度表，105年10月下旬為製作訪談問卷表時間；11月初為聯絡民宿業者訪談；10月中旬至11月底為訪談民宿業者及逐字稿的撰寫。然而訪談時間是我們事先經過電話連絡民宿業者預約訪談時間及地點，再進行安排，訪談的每家業者時間大概約1小時，訪談內容是依事先製作好的訪談紀錄表，並當場錄音紀錄。

我們依據11間訪談民宿，並在民宿官網搜尋民宿的基本資料，例如：電話、地址、網址、E-Mail與澎湖合法民宿登記證做整理。並將訪談之8家通過的好客民宿與3家通過SGS-3S民宿認證的基本資料表，依成立時間、投入資本、顧客層、民宿特色、房間數、平均房價、員工人數與業者的平均年齡進行分類。請參閱表4訪談好客民宿資料表與表5訪談SGS-3S認證資料表。

表 4、訪談好客民宿資料表

好客民宿									
訪談民宿	成立時間	投入資本	顧客層	民宿特色	房間數	平均房價	員工人數	平均年齡	
1 小芊芊的家民宿	102/2/5	1500萬	散客	回到家的感覺	5間	2600-5000	1	50	
2 白日夢海景民宿	97年	1200萬	家庭、情侶	草地、海景、游泳池	11間	3200-5000	淡季有、旺季沒有	不一定	
3 琴宿坊民宿	98/4月	500萬	廣大顧客群	自然、輕鬆、體驗	4間	2000	3	不一定	
4 月之海民宿	105/11/1	難估計	上個月接手，沒有顧客層	把房客當自己人	5間	2000左右	1	53	
5 玄武岩之美民宿	98/8月	2000萬	一般情侶、小家庭、學生	安靜環境	7間	2500-5000	沒有		
6 慈愛居民宿	105/4月	1500萬	都有	溫馨、平價	5間	2800-3800	2	25-30	
7 海灣灣民宿	105/11月	1800萬	大眾化	專業知識、熱情、回到家的感覺	5間	2000-4000	2	27	
8 滿客舍民宿	101/8月	1200萬	都有	國際化	5間	2000-2500	沒有	55	

表 5、訪談 SGS-3S 民宿資料表

SGS認證民宿									
訪談民宿	成立時間	投入資本	顧客層	民宿特色	房間數	平均房價	員工人數	平均年齡	
9 六色海民宿	103/6月	2000萬	親子、家庭、情侶	自然環境	4間	3600-4200	沒有		
10 藍海天晴民宿	101/6月	1500萬	都有	待人親切	7間	2500-4200	4	40	
11 享一夏民宿	104/4/1	2000萬	自由行，40-50歲	自然、舒服、海邊	9間	2000-5000	2	50	

肆、研究結果分析

藉由訪談結果發現，澎湖民宿業者在經營民宿前，有七成以上是沒有收集資料，就直接經營民宿，少數業者是有收集資料的。在經營民宿準備方面，大多業者覺得資金的準備是必須的，而觀光局所推出民宿相關課程，也有一半民宿業者會抽空去參加課程，補充知識、自我提升。而大部分民宿業者認為環境及人員服務，是民宿特色要點，由其在服務方面，要致上親切、熱情，以交朋友的心態來經營。

以下是以經過訪談後，大多民宿業者對認證及經營的看法，分為為好客民宿及3S民宿個別的觀點：(一) 好客民宿：1.在經營成效上來說，大多民宿業者認為是自我提升的一個方式，可以增加曝光率，同時可以給遊客安全的保障，但其實和一般民宿並無太大差異，也不具有特別優勢。2.民宿的經營管理與民宿認證機制的關係，一半的業者認為經營是經營，認證是認證，這是不相同的；有關連的話是覺得認證標準，在經營管理是方面給予最基本規範，可以有遵循的方面與檢核的標準。(二) 3S民宿認證：1.好處在於自我提升，可以使顧客感覺有保障，住的更安心。2.民宿認證標準跟經理管理是一樣的，在經營方面是有相關的，也有可以接受檢核的準備。

伍、結論與建議

一、研究結論

隨著國人對旅遊重視之下，週休二日的實施，以及旅館房間供不應求，使許多在地澎湖人紛紛開始經營民宿。過去經營民宿是以自家空餘房間出租給遊客，家庭副業方式經營，但現在許多民宿業者都是為了經營民宿而蓋民宿，失去民宿原本的意義。然而民宿不像旅館有星級評鑑，遊客很難去分辨民宿的好壞以及品質，藉由觀光局推出的好客民宿及3S民宿認證，可以保障遊客的權益以及有安心的感覺，對經營者的好處則可以增加曝光率，提升服務品質及經營管理。

藉由訪談得知澎湖民宿業者的經營方式，其中有七成以上的民宿業者在經營前是沒有收集什麼資料，就直接開民宿了，其他有收集資料的，是透過網路、考取證照等來收集資料。開了民宿後，有八成民宿是有做準備的，大多業者覺得資

金的準備是必須的，然而觀光局也會不定期的推出民宿相關課程，但只有一半民宿業者會抽空去參加課程，補充知識、自我提升。然而民宿擁有自己的特色及風格，才能在市場上競爭，環境只是基本條件，能夠提出客製化的行程、提供完整親切的服務，也是民宿特色的所在，而大多民宿業者認為人員服務是民宿特色的要點，人與顧客之間的關係是要沒有距離的，服務要至上親切、熱情，人員是其中的基本要素之一。當然，民宿會隨著淡旺季所變化，房價方面也會有所變動，在房間定價方面大多以成本做為考量，以中價位居多，在澎湖經營民宿業者們，幾乎都是自家人分擔經營，旺季需求才會請員工。

合法民宿申請「好客民宿認證」或「3S民宿認證」之動機，往往是為了提升自我的一個認證。而認證就是對民宿業的軟體服務、硬體設施進行評鑑與把關，所設立標準是站在顧客角度，就跟管理一樣。而認證所帶來的好處，不光只是增加曝光率與提高知名度、同時也給顧客一個保障。但大多民宿業者對民宿認證在經營成效上來說，認為只是自我提升的一個方式，感覺上較不具有特別優勢。在準備認證方面，一半的業者在參加認證前都沒有做什麼相關準備，另外一半的業者則是去上相關課程或是依照評分表的要求去準備。而民宿的經營管理與民宿認證機制的關係，一半的業者認為經營是經營，認證是認證，這兩項是不同的東西，有關連的話是覺得認證是個嚴格的東西，但若是你民宿經營的好的話，其實就跟管理一樣，是相對性的。而認證制度只是經營民宿的基本門檻，認證不能只做表面，審查通過後也該有一樣的標準和品質，才是認證的所在目的。

二、研究建議

透過訪談11家民宿，了解創立民宿者所須具備個人特質與其擁有和先前經驗與知識，而澎湖的495家民宿並非全部都有參與好客民宿認證及SGS認證，只有71家有參與認證，本研究透過實際訪談民宿業者和文獻做結合，提出以下建議：

(一) 對政府的建議：許多民宿業者通常都會參加民宿認證，雖然參加認證是以「自我提升」為動機，但往往觀光局或是政府所推出的民宿相關課程，許多民宿並沒有積極參與課程。建議相關單位，可以設計一些相關課程，透過參加課程給予獎狀或是證書；另外，也可以與外界作結合，輔導民宿業者考取相關證照（例如：領隊、導遊）或是學習一些外地語言，可使民宿業者更主動參加，對民宿經營方面可以大幅提升，同時也有助於認證的推廣。(二) 對民宿經營者建議：針對所

有民宿，建議民宿業者可以多了解當地文化，思考如何與民宿做結合，例如：澎湖四面環海，屬於漁村生活型態，民宿業者可透過體驗漁業活動，以漁村為主題民宿，除了可以融入漁村生活外，也是具有特色的行銷方式。然而，經營管理也可以透過同業互相交流學習，建議民宿業者可以走訪較有特色之民宿，做觀摩參考。(三) 對後續研究者建議：本研究以澎湖本島為主，建議可以到其他離島地區(例如：金門、馬祖)或是台灣的特色民宿做為研究，進行深入探討；或是可以依照不同類型的民宿(一般民宿或特色民宿)進行研究，增加研究的豐富性。

參考文獻

- 林于晴(2014)。**民宿創業與人力資源管理之研究-以花蓮民宿個案為例**(未出版之碩士論文)。國立政治大學勞工研究所，台北。
- 葉惠雯(2012)。**以IPA模式探討澎湖民宿業之服務品質-以澎湖山水衝浪民宿為例**(未出版之碩士論文)。國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班，高雄。
- 韓選棠、顧志豪(1992)。休閒農業發展中民宿建築類型之選擇研究，**農業工程學報**，38(3)。
- 謝美玲(2002)。**台灣歐風民宿**。台北：上旗文化。
- 觀光局行政資訊系統(2011)。**民宿**。上網日期：105年9月5日。網址：
<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=237>
- 觀光局行政資訊系統(2011)。**2016年10月民宿家數、房間數、經營人數統計表**。上網日期：105年9月5日。網址：
<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=237>
- 台灣旅宿網(2013)。**2016年澎湖民宿通過好客名宿名單**。上網日期：105年9月5日。網址：<http://taiwanstay.net.tw/>
- SGS-當您需要確認時(2014)。**2016年澎湖民宿通過3S民宿名單**。上網日期：105年9月5日。網址：
<http://twap.sgs.com/sgsrip/amusement-infolist-new.asp?setcate=87&setarea=E1>
- 台灣民宿遊(2015)。**提升臺灣民宿品質形象，啟動「好客民宿Taiwan Host」標章計畫！**上網日期：105年9月5日。網址：
<http://event.wowlavie.com/taiwanhost/html.php?name=about>

中華民國交通部 (2012)。台灣民宿服務升級。上網日期：105年9月2日。網址：

http://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=14&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201205150003&aplistdn=ou=data,ou=news,ou=chinese,ou=ap_root,o=motc,c=tw&toolsflag=Y&imgfolder=img/standard

好客民宿-好客民宿遴選活動 (2016)。好客民宿遴選活動參加辦法。上網日期：

105年9月6日。網址：<http://taiwanhost.cnfi.org.tw/FormDownload.aspx>

中時電子報 (2012)。3S認證民宿安全有保障。上網日期：105年9月2日。網址：

<http://tw.news.yahoo.com/3s%E8%AA%8D%E8%AD%89%E6%B0%91%E5%AE%BF-%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%9C%89%E4%BF%9D%E9%9A%9C-213000510.html>

SGS安心資訊平台 (2012)。SGS 3S民宿評鑑。上網日期：105年9月6日。網址：

<http://twap.sgs.com/sgsrip/news.asp?newsid=469>

博智研究博智研究量化、質化研究。上網日期：105年9月7日。網址：

<http://www.embarich.com/Research.html>

A Study on the Relationship between the Operation of Penghu Bed and Breakfast and the System of Participation in Certification

Hui-Yu Chao*, Yu-Ting Chen**

* Associate Professor, Department of Tourism and Leisure, National Penghu University of Science and Technology

** Senior Student, Department of Tourism and Leisure, National Penghu University of Science

Abstract

In this study, we conducted interviews with 11 Bed and Breakfasts located in the Penghu through interviews with Taiwan Host certification system and 3S Home Stay Accommodations Assessment. The purpose was to understand the relationship between the management and certification system. Therefore, how to protect the interests of consumers and provide a safe choice of accommodation, this study is to understand the problem. The study found that the participation of employers in the certification motives are "self-improvement", hoping to give customers a guarantee, but also can enhance the image of the bed and breakfast. In the area of operation, the Host are able to operate in the way of making friends so that visitors can feel at home and provide a cordial and customized service to show the spirit of the hostel. At the same time by the interview that most of host that the certification is on the patriarchal industry to assess and check, the establishment of the standard is standing on the customers, so that customers have consistent quality assurance.

【Keywords】 Bed and Breakfast in Penghu, Taiwan Host Certification System, 3S Home Stay Accommodations Assessment System.