

第九節 ISO 與旅行業的關係

一、ISO 及 ISO 9001 之定義

ISO 即「INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDDDARDIZATION」，意為「國際標準組織」，由世界 135 個會員國共同組織成，總會設於瑞士日內瓦。ISO 9001 為品質管理與品質保證之國際標準。意即公司如取得 ISO 9001 國際品質認證，公司之內部作業品質與對客戶之服務品質即達國際之品質標準，由 ISO 世界總會頒發 ISO 9001 國際合格證書證實之。

二、ISO 9001 之認證取得

企業如取得 ISO 9001 國際品質認證後，將由授證之單位轉知 ISO 9001 世界總會將其公司名稱、營業內容、網址（E-MAIL）、電話及地址行文世界各會員國，告知會員國台灣有公司已取得世界總會 ISO9001 認證通過，該公司所提供的商品及服務，各會員國之需求者可以放心消費之。

三、取得 ISO 9001 認證對旅行業之優點

1. 對國內：

旅行業者取得 ISO 9001 國際品質系統驗證後，將可不斷強化企業體質及服務品質，是目前旅行業者因應民法債編所增訂的「旅遊專節」 514-1 至 514-12（於民國 89 年 5 月正式生效）之最佳利器，大大降低公司對「旅遊專節」之壓力。

2. 對國外：

取得 ISO 9001 國際品質認證等於告知全世界消費者公司之經營管理已達國際水準，所以取得 ISO 9001 認證合格之旅行業者其商品及服務將享有絕對被認同感與強勢之商機。此項效果於目前全國近百家旅行業者取得 ISO 9001 認證通過後，業績扶搖直上可為證明。

四、ISO 9001 在旅行業所面臨之問題

1. 制度標準化使作業的失誤及缺憾降到最低，但是旅行社的經營管理及作業在人的依賴性卻是偏高，故如何減少公司人事的變動，以免新手太多，經常訓練及操作的不熟悉，使該系統製作的優點無法發揮而浪費其經營成本，是在取得該認證後同時要努力的目標。

2. 旅行業若要把原有的作業控管制度因為遷就配合 ISO 輔導公司新制度的規定要求，其對現有的作業相關人員必然是一大考驗，在其輔導的過程中，將可能會有空窗期或作業疏忽的風險。

五、旅行業實施 ISO 9001 制度再評估

初期在 ISO 投入旅行業的經營時，確實造成業者及消費者的重視與肯定，使得一些大型的業者紛紛加入申請輔導之行列。因其費用高，而授證公司利潤亦高，導致歐美各輔導授證公司競相加入，費用因而降低，獲授證之旅行業家數也增加，結果使得其市場價值亦降低，進而在近期同業與對消費者均不再被重視，故各家業者對該制度條件的需求也已隨之降低。