



社團法人中華民國國際青年旅舍協會

Taiwan Youth Hostel Association

台灣 YH 國際青年旅舍

營運手冊

say **HI** to the
world

發行單位：社團法人中華民國國際青年旅舍協會

目錄

壹、 IYHF 及 YHA 簡介.....	3
一、 IYHF：國際青年旅舍聯盟.....	3
二、 YHA Taiwan：中華民國國際青年旅舍協會.....	3
貳、 國際青年旅舍(International Youth Hostel, YH).....	5
一、 起源與發展.....	5
二、 推廣 YH 國際青年旅舍的目的.....	6
三、 YH 三角型標章的意義.....	6
四、 YH 國際青年旅舍介紹.....	6
五、 設立 YH 國際青年旅舍的要件.....	7
六、 台灣 YH 現況.....	11
參、 YH 國際青年旅舍卡.....	12
一、 臺灣之 YH 國際青年旅舍卡.....	12
二、 YH 國際青年旅舍團體會員卡.....	13
肆、 Hihostels.com 全球線上訂房系統.....	14
伍、 契約解除.....	15

壹、IYHF 及 YHA 簡介

一、IYHF：國際青年旅舍聯盟

IYHF 全名 International Youth Hostel Federation，中譯國際青年旅舍聯盟，為 1932 年在荷蘭阿姆斯特丹成立的全球 YH 總會，目前總部設於英國倫敦，係為一非營利性組織團體，其使命是為了鼓勵全球青年推廣以多樣化的教育方式學習愛與關懷、欣賞世界各地的文化價值，因而設立無種族、國籍、膚色、宗教、性別、階級或政治立場等歧視的國際青年旅舍，使全球青年在世界各地都能與他人產生良好的交流互動。

IYHF 目前在全球擁有超過 340 萬名會員，在 80 個以上的國家設有當地協會(YHA/Hi)，全球擁有總數超過 4000 家加盟青年旅舍。另外由 IYHF 設立之全球訂房系統(www.hihostels.com)，為全球會員提供訂房服務、各種旅行優惠及旅行分享。

二、YHA Taiwan：中華民國國際青年旅舍協會

本會理事長長年致力於協助政府推廣招徠國際青年來臺旅遊，致力於拓展我國 YHA、辦理各項國內外青年旅遊之活動與會議以增加臺灣國際能見



度，並藉此與各國青年進行交流，以達宣傳臺灣青年旅遊目標，以期國際能更深刻感受臺灣青年旅遊之魅力進而訪臺旅遊。

本會為 IYHF 於 2006 年瑞士 Davos 舉辦之第 46 屆年度會議上正式授權之國際協會，成為一無任何政治、宗教、性別、國籍種族歧視的非營利組織(NPO)，其後並以推廣臺灣青年旅遊為宗旨與服務目標；同時積極設立 YHA Taiwan，目前全臺有 52 家加盟 YH 青年旅舍，一同推廣國際青年旅遊及文化交流，以促進臺灣成為國際旅客赴亞太地區的旅遊新興目的地。

在本國，本會為推動國內外青年旅遊並於旅遊中認識 YH 旅舍，迄今已鼓勵超過萬名台灣青年自助旅行全臺並親身體驗臺灣 YH 旅舍，此活動不僅成功推廣臺灣 YH 旅舍也深受臺灣青年之喜愛；除此之外，本會亦配合推廣政府各項觀光計畫。

西元年	專案名稱
2008	臺鐵 FUN 寒/暑假專案活動
2008	「觀光客倍增計畫」
2008-2009	「旅行臺灣年(Tour Taiwan Years 2008-2009)」
2009 年起	行政院青年輔導委員會「青年壯遊臺灣」計畫
2009	交通部觀光局推廣「旅行臺灣·感動一百」
2018/10/29	2018 YH 青年旅遊論壇 - 探討新世代旅遊消費行為及市場趨勢

YHA Taiwan 和全世界也有許多交流機會，本會於 2007 年起，每年辦理臺灣青年旅遊大使活動，於每年甄選優秀青年代表臺灣至世界各地將臺灣介紹至全世界，鼓勵超過 5,000 名青年學子成為臺灣觀光大使。曾率團參加德國、日本、韓國、香港、泰國、馬來西亞等各國 YHA 舉辦之青年大會，交換經驗並促進各國青年相互交流。

西元年	專案名稱
2008	「2008 亞太區臺灣青年大會」
2009	「馬祖回饋型青年自助旅遊暨淡季促銷專案—少年飛，上馬冒險趣」
2010	「世界青年旅遊學生會議 (WYSTC)」
2015/5/29-6/2	2015 兩岸三地(陸港台)青年文化交流活動-香港站
2016/11/24-27	2016 兩岸三地(陸港台)青年文化交流活動-中國站
2017/8/24-27	2017 兩岸三地(陸港台)青年文化交流活動-台灣站
2017/7/19-23	World Youth Rally 第 42 屆世界青年交流大會，Korea YHA 主辦
2018/1/13-15	「昂步棧道 2018」，HK YHA 主辦
2018/7/18-23	World Youth Rally 第 43 屆世界青年交流大會，Korea YHA 主辦
2018/9/14-9/19	2018 亞太區國際青年交流大會-Malaysia YHA 主辦
2018/11/16-19	2018 兩岸三地(陸港台)青年文化交流活動-香港站



貳、國際青年旅舍(International Youth Hostel, YH)



一、起源與發展

國際青年旅舍源於 1909 年，由一位德國小學老師 Richard Shirmann 首次倡議設立的青少年住宿設施，供學校青少年在假期時郊遊住宿。此議獲得當地政府之重視，而在於 1912 年利用 Altena 古堡設立了全球第一個 YH 青年旅舍。

隨後不但德國各地普遍設立，而且歐洲各國紛紛效尤，並在 1932 年成立國際青年旅舍聯盟 (International Youth Hostel Federation, IYHF)，推展這項青少年住宿體系。

第一次世界大戰(1918)和第二次世界大戰(1945)之後，在戰爭中處於敵對雙方的國家和人民之間的仇恨，並未因為戰爭的結束而終止，反而更加敵視對方。YH 國際青年旅舍做為一個世界各地背包客的聚集之處，又扮演另一個角色，讓世界背包客透過 YH 國際青年旅舍相互認識，而經過世界大戰的教訓，做為散發和平的國際背包客沒有太多包袱，必須更加理解世界和平的重要性，從自身做起，推動和平工作，同時也是一個國家或地區吸引國際青年前往旅遊的必要住宿設施，全球多數國家都十分重視，並積極協助其發展，使的 YH 青年旅舍成為一個讓各國人民交流、互動、促進和平的場所。

現今，IYHF 經常與聯合國教科文組織 UNESCO 等國際組織合作，推動世界青年、和平、環境保護等議題的相關計畫。YH 國際青年旅舍迄今已成為全球最大的平價住宿系統，在全球共有超過 4,000 多家 YH 加盟旅舍，是一個被聯合國教育科學及文化組織認可的國際非營利組織。

二、推廣 YH 國際青年旅舍的目的

根據國際青年旅舍聯盟組織(International Youth Hostel Federation, IYHF) 憲章：

為了推廣全世界的青年教育，特別是學習管道受限的青年，以多樣化的知識教育及鼓勵他們學習愛與關懷，並欣賞世界各地都市與鄉鎮的文化價值，因而設立沒有種族、國籍、膚色、宗教、性別、階級或政治立場之別的 YH 國際青年旅舍，或其他形式的住所，使青年在國內或海外，都能和來自不同地方的青年產生良好的互動與交流。

三、YH 三角型標章的意義

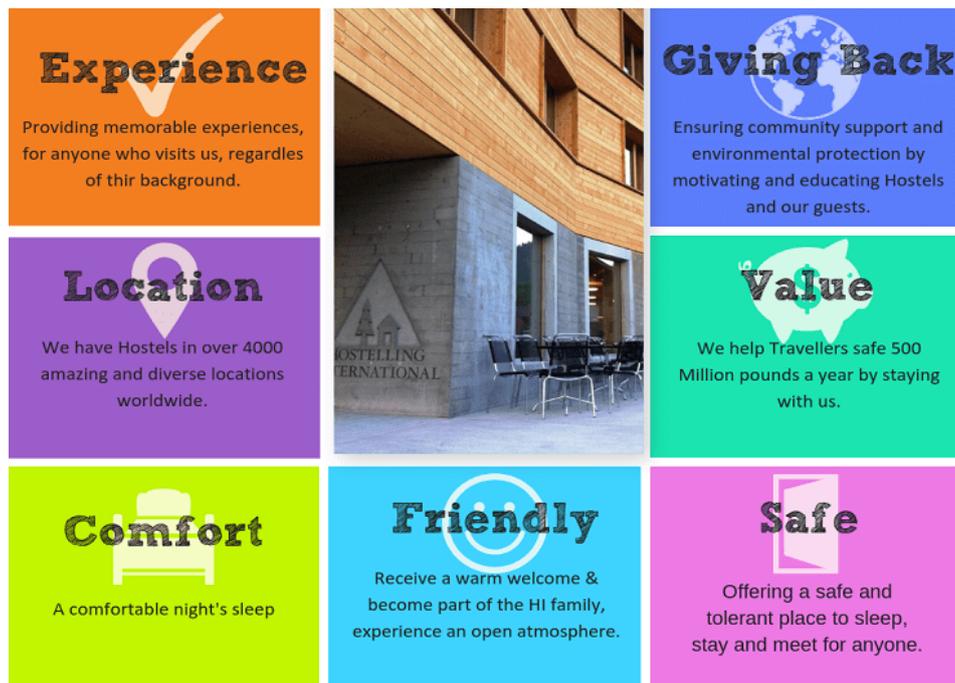
YH 的三角型標章從 1934 年，IYHF 正式成立的時候，就已經開始使用。樹代表對環境保護的重視；房子代表提供一個像家一樣，不只可以遮風避雨，而且充滿人間溫情的地方；房子開了一個門，代表青年旅舍的大門為所有會員而開。

四、YH 國際青年旅舍介紹

YH 國際青年旅舍是全球國際背包客旅行中最熱愛的住宿系統之一；遍佈全球的 YH 旅舍，許多新興、現代化的建築設計，有火車 YH、帆船 YH、樹屋 YH、海濱或山間小屋 YH 等各式吸睛的特色 YH，也有的是從古堡、莊園改建的 YH 旅舍，現在更有許多響應環保的綠建築 YH；住宿形式有單人房、雙人房、家庭房、4-8 人房，通常採用「以床計費、共用房間 (share room)」之方式入住，使之可與來自各國的旅客交流結交朋友，進而體驗文化、開拓國際視野。YH 需設有簡易廚房、洗衣機，讓國際背包客可自行烹煮及清洗旅行中更換之衣物；最重要的是 YH 需設置國際交誼廳，讓國際背包客能聚集於此和世界各地的自助旅行者交換旅遊情報、分享旅遊經驗。因此，住宿價格平易近人，確保大家都負擔得起，人人都能透過旅行認識世界，增廣見聞與國際接軌，讓 YH 儼然成為全世界青年進行文化交流的最佳平台，為國際背包客的最愛－經濟、安全、交朋友的 Youth Hostel。



五、設立 YH 國際青年旅舍的要件



根據規定，加盟 YH 國際青年旅舍須秉持三個原則，並達到六項標準。

1. 三個原則：

- (1) 須持有當地政府合法核發之有效旅館或民宿執照，而旅館內之軟硬體設施良好，不過度華麗且不乏味單調。
- (2) YH 國際青年旅舍是一個提供預算有限的青年和旅客的住宿場所，而收費不可過高。

全球 YH 旅舍	平均價格
歐美地區	NT\$1000 元-1200 元
日韓地區	NT\$900 元-1100 元
東南亞地區	NT\$200 元-500 元
台灣地區	NT\$ 400 元-1300 元

- (3) 注重環保，對世界資源秉持負責任的態度，不濫用。

2. 六項標準：

(1) 歡迎度：

- a. 建築物內外皆清楚展示 YH Logo 及懸掛 YH 布條，並將協會認證授權書置於接待處供旅客觀看。
- b. 前往旅舍的途中、建築物本身、YH 國際青年旅舍都應設有適當的方向指標。

c. 旅舍櫃台處須知：

1	應備有充分之解說資料、旅遊資訊或摺頁，並適時更新。
2	備妥辦理 YH 卡價格清單表(內容需附上：YH 價格、房型、申辦 YH 卡之價格)，並置於櫃檯顯眼處。
3	旅舍經理及員工皆熟知 YH 品質要求之重要性；櫃檯人員需具備基本英文能力(能與國際旅客對話及收發國際信件)
4	於明顯處標明 IYHF 設立 YH 理念(非大廳等候區)：設置國際聯誼空間(建議可放置當地旅遊資訊、電話、傳真、網路等通訊裝備)。
5	當 YH 旅客入住時，需給予一份中或英文之「YH 旅客入住須知」。
6	備有旅客回饋/意見/滿意度調查表，並做記錄(須說明日期、處理人和方式，並於每月主動提供旅客反映資料予協會)。

d. 履行 YH 會員制-須隨時備有會員申請表、會員卡，確保任何人想成為會員時，隨時可完成手續(須使用「YH 線上辦卡系統」提供辦卡服務)，並提供持 YH 卡者租床位之優惠價格。

e. 須於網站首頁放置 YH Logo 並設連結至本會網站(www.yh.org.tw)，並於網站上露出 YH 各項資訊。

f. 應設置簡單公共廚房、公共洗衣房，並於各項公用設備旁註明各國際語言之使用方式及注意事項等。

g. 旅舍應為租床位方式，Hihostels.com 網站每天不得鎖房(不分淡旺季)，並積極配合在地國家協會所需，於指定時間內提供相關資料。



(2) 清潔度：

a. 備有房務管理的記錄本及清潔的操作手冊，房務職員須定期檢視工作項目，清潔範圍包括地面、家具、寢具等設備，馬桶、水槽、浴室和各種附有水管的設備運作良好。員工穿著整潔乾淨，如需準備餐飲，須以積極措施避免病蟲和滋生。

b. 提供睡袋(或床單)、被套和枕頭套(可計入住宿費中免費提供，或酌收費用給入住會員)，避免會員直接接觸床墊和枕頭，降低清潔床墊、枕頭、棉被的次數和成本。

c. 旅舍內外之環境設施良好、燈光明亮且維持整齊、排水設施維護良好。

d. 垃圾/垃圾桶皆加以隔離(須做垃圾分類)，並保持乾燥且定期更換。

e. 隨時檢修並保持 YH 旅舍之道路/步道暢通。

f. 停車場標示明顯、空間適當及秩序良好。

g. 餐飲部分，可提供廚房，並提供冰箱或置物櫃，以供儲藏食物。

h. 明確告知入住會員，水龍頭的水能否生飲。



(3) 安全性：

- a. 應提供可保管個人貴重物品的安全設施（可於櫃檯設保險箱，貴重物品可置放於此）
- b. 應減少陌生人進入青年旅舍的機會，員工應提高警覺，隨時注意是否有行為可疑者進入。
- c. 應有適當的防火設備，並清楚標示逃生路線，同時保持逃生路線暢通。
- d. 應有預防及偵測火警的設施。遵守當地消防法規。員工應訓練其能處理緊急狀況。
- e. 須提供單一性別的宿舍，將性騷擾或性侵害的風險降至最低。
- f. 應有避免意外事故發生的防治之道，避免會員從窗戶或上層床位意外摔落。

(4) 隱私度：

- a. 宿舍以「男女有別」為原則，並分別設置出入口；但如有家庭房，供家長和兒童一起入住者例外。
- b. 廁所、洗手間也應男女有別。
- c. 應儘可能設有安靜區域。在允許抽煙的青年旅舍中，應設有吸煙區和非吸煙區。
- d. 窗戶須有窗簾。



(5) 舒適度：

- a. 應備有床組，每組有床墊、枕頭，和保暖的棉被。
- b. 如有雙層床組，上層床位與天花板之間的距離至少 75 公分；床位最小應 80 公分 x 190 公分，各床位之間至少相距 75 公分，如各床位間有分隔板分離，可小於 75 公分。
- c. 每 12 人應設一間廁所（每性別至少一間）；每 6 人應設一座洗手台；每 15 人應有一間淋浴間。須有熱水供應。一般盥洗室中應有香皂和乾手設備。
- d. 提供會員廚房，會員廚房應有瓦斯爐、鍋具等烹調器具，或提供簡易操作的烹調設備。
- e. 應有適當的照明設備，特別是公共區域和樓梯間。
- f. 應有交誼廳，或屋外平台，或其他戶外區域，可供會員交流互動。
- g. 室內外的家具、電器等用品，所產生的噪音須在可接受範圍內。



(6) 環境協調性：

人類過度耗費自然資源及污染地球的惡果已經逐漸顯現，IYHF 意識到環境保護的重要性，因此訂有「環境憲章」，呼籲全球的青年旅舍共同遵守，並身體力行，同時向入住會員示範環境保護的重要性。 ※本協會一年會視察一次加盟的 YH 國際青年旅舍(依照 IYHF Quality Check 評量表)，建議各 YH 國際青年旅舍平日應搜集入住會員對軟硬體設施的意見；而已加入 Hihostels.com 全球訂房系統的 YH 國際青年旅舍，更需深入探討 hihostels.com 上訂房數據及各旅客之滿意度調查。並同時於此視察中，將深切探討各加盟之 YH 不足之輔導方式或退場機制等，以求臺灣 YH 符合國際水平進而提升臺灣 YH 住房率。



Policy



Strategy



Management
systems



Labels

六、台灣 YH 現況

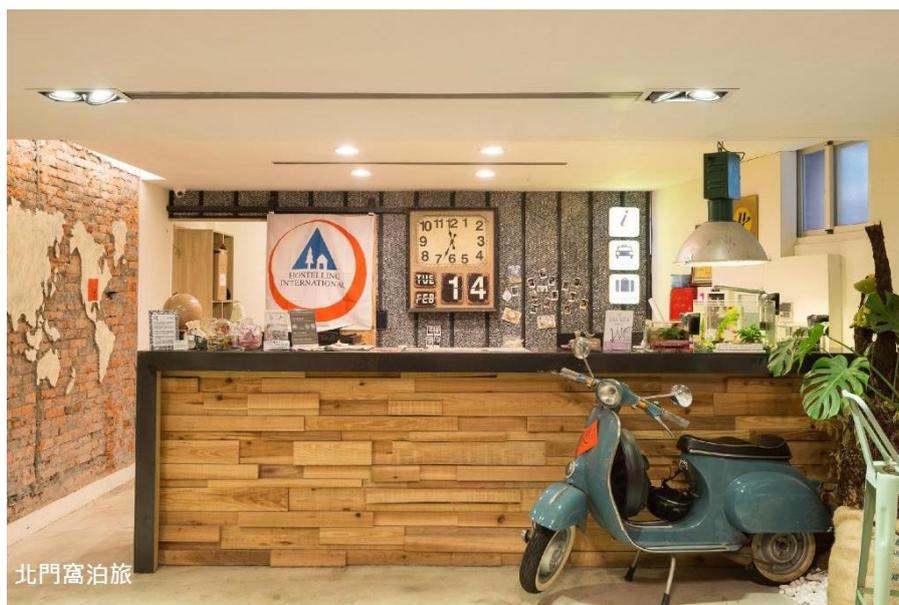
目前全台灣計有 52 家旅宿業者加入 YH 國際青年旅舍系統，包括遍居全臺的救國團活動中心、高品質的飯店、乾淨整潔的旅館、及具有濃厚親切人情味的民宿全都加入了 YH 大家庭，臺灣 YH 國際青年旅舍平均價格約為一晚 YH 住宿價錢為台幣 380 元起到 1200 元(每人每床)皆有，不分男女老少更沒有年齡限制，採會員制方式入住，旅客於入住前僅需出示 YH 國際青年旅舍卡即可以 YH 之優惠價格入住。

1. 加盟 YH 國際青年旅舍之會員年費說明如下：

(1) 首次加盟 YH 國際青年旅舍所需費用為

- a. 入會手續費：新台幣 2000 元。(僅第一年)
- b. 業者會員年費：新台幣 3000 元。(入會年年費依入會月份按比例計算)
- c. 需購買 YH 個人會員卡 5 張、HI Circle Sign 一塊、YH 旗幟一面，共新台幣 3000 元。

※依據 IYHF 總會之卡證授權規定，YH 國際青年旅舍業者不得將此項委託代辦權轉讓、或再委託第三者。若違反規定，在地國家協會可立即取消 YH 國際青年旅舍業者之代辦權，並永遠不得再申請代理。



北門窩泊旅

參、YH 國際青年旅舍卡

一、臺灣之 YH 國際青年旅舍卡



Expires end

Signature

Date of Birth



全球之 YH 國際青年旅舍皆採會員制入住方式，每位 YH 旅客若欲入住 YH 國際青年旅舍，皆須出示持有有效之 YH 國際青年旅舍卡（Hostelling International Youth Hostel Card）或稱 HI 卡，方可享 YH 會員之優惠價格入住。

YH 卡辦理規定，未滿 12 歲孩童若需要一張床仍須辦理 YH 卡；若旅舍通過本會審核後，即成為正式之 YH 國際青年旅舍，並有義務及權力成為 YH 國際青年旅舍卡之代辦中心；YH 國際青年旅舍卡的全球平均售價約為 24 美元（約台幣 800 元），但各個國家因物價不同，YH 卡的收費也有差別。目前，臺灣的售價是新台幣 600 元。

YH 國際青年旅舍卡之定價為 IYHF 總會依照全球平均售價制定，任一 YH 國際青年旅舍不得隨意增減發卡之費用，違反此項規定甲方可立即取消乙方發卡之資格，並永遠不得向甲方申請代辦發卡。

※YH 國際青年旅舍卡於年度內未使用完，可留至次年繼續使用，甲方不接受辦理退卡。

1. YH 卡資料之管理：

辦理 YH 卡，必須請申請人填寫申請表，並確認持卡者的身分與卡證效期。

2. 申請人需填列之資料包括：

- (1) 持卡人之中、英文姓名、出生年月日、住址、連絡電話、電子信箱。
- (2) YH 卡證號碼、卡證之有效日期。

3. 如何辦理 YH 卡

- (1) 為方便本協會保存 YH 卡之會員資料，加盟業者須依協會要求使用 YH 辦卡系統辦理（登入協會官網之業者專區），為了保護 YH 卡持卡者之權益與私密，YH 均不得將持卡者之資料外洩，或在其他用途上使用。
- (2) YH 業者辦理 YH 卡應遵守以下規定：
 - a. 持卡人需年滿 12 歲（以辦卡當日為準）。
 - b. 不得有年齡（除上項規定外）、種族、性別、國籍、宗教、政治立場之限制。

二、YH 國際青年旅舍團體會員卡



YH 國際青年旅舍團體會員卡可供公司行號、機關團體申請，售價 2,000 元，有效期限一年。申請及使用時皆須 10 人同時具名並同時出現，如果團體超過 10 人，須辦第二張，依人數比例申請團體會員卡的張數。

YH 國際青年旅舍團體會員卡和個人會員卡一樣，不僅可入住全球八十多個國家之四千多個 YH 國際青年旅舍，還可享有全球各個特約商店之特惠。

臺灣之優惠商家如：

Skype、先麥芋頭酥全台門市、聯合租車、國家兩廳院、國立歷史博物館、臺灣手工業推廣中心、國立臺灣博物館、關渡自然公園、國家文創禮品館、國立傳統藝術中心…等。



肆、Hihostels.com 全球線上訂房系統



Hihostels.com 為 IYHF 設立之全球訂房系統平台，除提供全球國際旅客方便於線上訂定各國家旅舍外，全世界 YH 的各項資訊等皆可於此露出，增加網路平台之曝光率，供全世界背包客瀏覽，以達效益。

YH 國際青年旅舍通過本會審核通過後，須再經過本會 3 個月的觀察期，確認旅舍各項設施皆如其運作並符合加盟之所有規範，方可由本協會向 IYHF 國際總會申請登入 Hihostels.com 全球線上訂房系統，曝光於全球訂房系統平台，始與國際接軌。

1. 申請成功後，YH 業者須於一周內完成旅舍資料之設定並主動回覆本會。
2. YH 無淡旺季之分且每日不得鎖房，但可依不同促銷節日給予不同價格。
3. 旅舍刊登之照片需與實際提供之 YH 房間或設施內容相符。
4. 訂房網帳佣金：
 - (1) 總會將收取每一筆旅客訂單之 12% 行政費用，而其餘 88% 則為旅客至現場後交付之費用；台灣協會將於年底統一收取旅舍年度線上訂房之 2% 行政費用。

※Example：旅客於 hihostels.com 訂一 NT600 元/床，則此訂房系統將向旅客酌收 NT72 元之訂房行政費用，而 YH 國際青年旅舍業者實際於旅客入住時實收 NT528 元之費用。

- (2) 國外青年旅舍協會(Booking Center)或其他青年旅舍(Booking Center)協助顧客於 Hihostels.com 完成訂房，其 Booking Center 有權向旅客直接收取每筆訂房之 5% 的行政費，此訂房方式之訂房總行政費為 10%，本會年底不會再收取其他行政費用。

※Example：旅客透過其他各地協會或業者登入 hihostels.com 協助代訂 YH 國際青年旅舍之 NT600 元/床時，此訂房系統將酌收 NT60 元之訂房行政費用(其中 NT30 元為 hihostels.com 之行政費用；另一 30 元為代訂協會或業者之訂房行政費用)。本會於年底不額外收取其他行政費用。

伍、 契約解除

1. 無論哪一方因不可抗力的因素，如火災，地震、洪水、爆炸等導致妨礙甚至無法履行契約原因，將可免除在事件內造成對方損失之責任，若此情況持續超過6個月仍無法恢復正常業務，任何一方將可自行中止此契約，並免除違約賠償的責任。
2. 青年旅舍協會在下列的情形下可立即結束這項契約：
 - (1)YH業者破產或者在現行法律下達到等同於破產的認定情形。
 - (2)YH業者逕行停止或者威脅停止營運國際青年旅舍。
 - (3)YH業者有違反總會或青年旅舍協會之授權名稱、商標及其規章的行為。
 - (4)YH業者轉移或者試圖轉移此契約權利之全部或部分權利給第三者。
 - (5)YH業者對其所經營的國際青年旅舍的所有權產生變化。
 - (6)YH業者從事有損於青年旅舍協會之名譽的行為，並屢勸不聽而無意改善者。