

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓
電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國105年12月29日

發文字號：高市旅行(105)良字第410號

主旨：因應行政院核定106年「國民旅遊卡」新制，檢送Q&A1份，請會員旅行社業者配合辦理，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局105年12月28日觀業字第10530061921號函辦理。
2. 查行政院已核定續辦106年至108年「國民旅遊卡」制度，對於休假補助金額超過新臺幣(以下同)8千元者，需將其中8千元限制於於參團國內旅遊始可申請休假補助，與現有核銷制度有相當程度差異，爰檢送Q&A1份供參。
3. 請至該機關附件下載區，網址：infoadmin.tbroc.gov.tw/

發文字號：10530061921 發文日期：1051228 識別碼：IJYQG4GG

4. 聯絡人：邱重榮 聯絡電話：02-23491500*8226

理事長

吳盈良

「國民旅遊卡」新制 QA

一、公務人員參加旅遊行程

Q1：現行公務人員 8,000 元旅遊方案包括那些？

A：公務人員可參加之旅遊方案包括：各機關辦理並由旅行社承攬之團體旅遊、機關個別員工自行參加旅行社之團體旅遊、「台灣觀巴」、「交通+住宿」之自由行套裝商品、「台灣好行」套票。

Q2：向旅行社購買機票或車票或訂房或遊樂園門票等商品，以自由行方式出遊，是否可申請休假補助費？

A：公務人員以自由行方式出遊，須購買旅行社包裝之「交通+住宿」自由行套裝商品、「台灣觀巴」、「台灣好行」套票，始得申請休假補助費，因此，公務人員單向旅行社購買機票或車票或訂房或遊樂園門票等商品，因非屬套裝旅遊商品，無法申請休假補助費。

Q3：是否只有旅行社能經營團體旅遊？

A：按發展觀光條例第 27 條規定，僅有旅行業社得招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。因此公務人員參團旅遊，皆須為合法且具國民旅遊卡特約商店資格之旅行社所辦理之團體旅遊行程。

Q4：團體旅遊行程是否規定要搭遊覽車？

A：現行團體旅遊搭乘之車輛主要為甲類大客車(大巴)、乙類與丙類大客車(中巴)，均屬遊覽車。公務人員參加團體套裝遊程應由旅行社安排行程，並視人數多寡安排合適之遊覽車搭乘。

Q5：公務員向旅行社購買旅遊商品是否必須為觀光局簽約之特約商店？旅行社若非國民旅遊卡特約商店，該項旅遊消費是否可歸

類為旅行業？

A：公務員向旅行社購買旅遊商品，應為國民旅遊卡特約商店（行業別代碼「7901」），且該公司須先與觀光局審核通過之「國民旅遊卡」收單機構簽約，建置連線或手動刷卡機，並由收單機構於國民旅遊卡網站登錄其特約商店資料。

Q6：公務員如何得知該旅行社是否為國旅卡特約商店？

A：公務人員可透過下列方式選擇有效的「國民旅遊卡」特約商店進行消費。

1. 到「國民旅遊卡」網站(travel.nccc.com.tw)上的「特約商店」單元查詢特約商店，網站內容會顯示查詢到的「國民旅遊卡」特約商店的電話、地址、建檔日、解約日、收單機構及優惠訊息等相關資訊，以提供使用「國民旅遊卡」消費之參考，若對於特約商店所提供之資訊內容有疑義時，可洽詢該特約商店或其收單機構。
2. 凡經觀光局認可之「國民旅遊卡」特約商店，在其商店門口及收銀機上會貼有「國民旅遊卡」特約商店識別標章，看到該商店貼有「國民旅遊卡」識別標章者，即為「國民旅遊卡」特約商店。
3. 刷卡消費時須留意商店是否同時為多家收單機構之特約商店，而裝設有非國民旅遊卡刷卡機，或特約商店營業範圍尚有其他非國民旅遊卡特約商店，可再提醒商店此為國民旅遊卡消費，以避免誤刷非國民旅遊卡刷卡機，致交易列為不合格。刷卡完成後，簽帳單上通常會顯示收單機構的名稱，國民旅遊卡合格收單機構名單可於「聯絡我們」單元查詢。

Q7：觀光局公告之旅遊參考商品將會公告在何處？

A：觀光局規劃將旅遊參考商品公告於國民旅遊卡網站 (<http://travel.nccc.com.tw>)，公務人員可利用該網站查詢。

Q8：各機關因國旅卡新制辦理團體旅遊是否適用政府採購法？

A：各機關辦理所屬公務人員刷國民旅遊卡團體旅遊時，因係由公務人員個別刷國民旅遊卡、個別核銷之方式辦理，故不適用政府採購法之規定，惟得由機關代表所屬公務人員與旅行社簽訂國內旅遊定型化契約。

Q9：公務人員是否可以直接透過合法立案且具國民旅遊卡特約商店資格之旅行社規劃高鐵(或火車)與住宿結合之旅遊產品，自助旅行？

A：公務人員向具國民旅遊卡特約商店資格之旅行社刷卡購買或訂製之套裝旅遊包括旅行社包裝之「交通+住宿」、台灣觀巴或台灣好行套票等自由行套裝商品，因此，公務員向旅行社購買高鐵(或火車)與住宿結合之旅遊商品，以自助旅行方式出遊，亦得申請休假補助費。

Q10：公務人員於出發前因故不能參加旅遊行程，可否改由其他同事參加該旅遊行程？

A：公務人員如係參加旅行社舉辦之團體旅遊，依國內旅遊定型化契約第 16 條規定，旅客有變更權，惟仍須依該契約辦理並通知旅行社，如因而增加費用，應由該其他同事給付；如減少費用，不得請求旅行社退還。

Q11：公務人員於出發前有法定原因解除契約時，可否調整參加該旅行業者其他梯次之團體旅遊行程？

A：公務人員如係參加旅行社舉辦之團體旅遊，應依國內旅遊定型化契約第 13 條規定通知旅行社解除契約，或與旅行社協商轉團、延團事宜。

Q12：公務人員是否可參加「台灣觀巴」行程？報名參加方式及其他詳細規定如何？

A：「台灣觀巴」係由觀光局輔導旅行業規劃之套裝旅遊服務，其旅遊商品亦為合法旅行社包裝販售。公務人員可逕上「台灣觀巴」官方網站(網址：<http://www.taiwantourbus.com.tw/>)查詢報名方式及其他詳細規定後，自行選購。

Q13：旅行社之旅遊行程是否有收費標準？例如 1 日行程收費 8,000 元是否合理？

A：公務人員可參考中華民國旅行業品質保障協會每季公告之旅行團參考售價，其國內旅遊參考價格亦可逕至該協會網站查詢。(網址：<http://www.travel.org.tw/Default.aspx>)

Q14：多人參團旅遊可否與旅行社議價？

A：旅遊商品不論係早鳥產品、優惠或折扣，皆係依市場機制調整價格，又依契約自由原則，公務人員得與旅行社商議旅遊商品之價格。

Q15：是否一定要為中華民國旅行業品質保障協會之推薦行程才能申請核銷補助？

A：公務人員國旅卡新制其中 8,000 元須用於購買旅行社之旅遊商品，包含旅行業品質保障協會公開徵選之優質行程、台灣觀巴、台灣好行套票、「交通+住宿」等套裝旅遊商品，只要符合規定，皆可申請核銷補助，並不一定要旅行業品質保障協會之推薦行程。

Q16：旅行業代收轉付收據是否要註明國民旅遊卡之旅遊行程？

A：國民旅遊卡新制上路初始，旅行社可能因不熟悉而登錄錯誤特約商店代號，除可透過原刷卡機刷退外，亦可透過機關人事單位補登，為利補登作業，旅行業代收轉付收據或旅遊定型化契約書仍

應清楚載明團體旅遊資訊，方便公務人員透過機關以人工補登方式辦理時有所憑據。

Q17：公務人員於出發前因公取消行程，是否須賠償旅行社之損失？

A：按國內旅遊定型化契約所稱之旅客，並未區分為一般民眾或公務人員，即該契約條款之適用不因其身分為公務員而有不同。公務人員參加旅行社舉辦之團體旅遊，雙方成立私法上旅遊契約法律關係，公務人員於出發前縱使因公取消行程，旅行社就其損失仍得依國內旅遊定型化契約第 12 條規定請求賠償。

Q18：出發前如遇颱風、地震、疫情或其他不可抗力事由等，公務人員可否解除旅遊契約？

A：公務人員如遇有不可抗力事由而無法參團旅遊，依國內旅遊定型化契約 13 條規定得解除契約，旅行社並應提出必要費用之單據，經核實後予以扣除，將餘款退還公務人員。

Q19：出發前所前往之旅遊地區發生土石流有影響旅客安全之疑慮，公務人員可否解除旅遊契約？

A：公務人員參團旅遊所前往之旅遊地區，如有事實足認危害其生命、身體、健康、財產安全之虞者，依國內旅遊定型化契約 14 條規定得解除契約，但該公務人員應支付必要費用及不超過旅遊費用百分之 5 之補償費用予旅行社。

Q20：公務人員參團旅遊如發生旅遊糾紛或有相關疑問，觀光局專線電話為何？

A：公務人員可撥打觀光局 24 小時免付費旅遊諮詢熱線：0800-011765 諮詢相關參團旅遊問題；如參團旅遊發生旅遊糾紛，可由雙方當事人依國內旅遊定型化契約第 29 條約款協商解決，亦可向直轄市、

縣市消費者保護官、旅行業品保協會(02-25068185)或本局申訴協調解決。

二、旅行社辦理旅遊行程

Q1：旅行社所有之旅遊商品是否均得提供公務人員刷國民旅遊卡申請休假補助費？

A：公務人員刷國民旅遊卡申請休假補助費，須參加旅行社舉辦之團體旅遊或個別旅遊或「交通+住宿」自由行套裝商品、台灣觀巴、台灣好行套票為限。因此，公務人員如僅單向旅行社購買機票或車票或訂房或遊樂園門票等商品，尚無法請領休假補助費。

Q2：旅行社辦理旅遊，須具備何種資格始得成為國民旅遊卡之特約商店？

A：因應國民旅遊卡新制其中 8,000 元限定用於旅行業辦理之旅遊，觀光局已於國民旅遊卡檢核系統新增旅行業之行業別代碼「7901」，旅行社須先與本局審核通過之「國民旅遊卡」收單機構簽約，建置連線或手動刷卡機，並由收單機構於國民旅遊卡網站登錄其特約商店資料。

Q3：旅行社辦理旅遊是否須簽訂旅遊契約，及開立旅行業代收轉付收據予公務人員？

A：依發展觀光條例第 29 條規定，旅行社辦理團體旅遊時，應與旅客訂定書面契約。因此，旅行業辦理公務人員參團旅遊，得由該旅行社與機關代表所屬公務人員簽訂國內旅遊定型化契約；如係個別公務人員自行參團旅遊，則由該旅行社與個別公務人員簽訂國內旅遊定型化契約。至於公務人員購買旅行社包裝之「交通+住宿」自由行商品，因非屬民法所稱之旅遊契約，無前開定型化契約之適用，惟可由雙方當事人另行協議其內容。另依旅行業管

理規則第 25 條第 3 項規定，旅行社辦理上開旅遊業務，應開立旅行業代收轉付收據予公務人員收執。

Q4：旅行社可否拒絕公務人員改由其他同仁參團旅遊？

A：依國內旅遊定型化契約第 16 條規定，公務人員因故不能參加旅遊者，旅行社非有正當理由，不得拒絕該其他同仁參加。惟如因而增加費用，旅行社得向該參加者請求給付；所減少費用，該公務人員不得請求退還。

Q5：旅遊行程中遇有不得已之事由致無法依原定行程進行，旅行社應該如何處置？

A：公務人員參團旅遊期間，如因不可抗力之事由致無法依原定行程進行，依國內旅遊定型化契約第 21 條規定，旅行社為維護旅遊團體之安全及利益，得變更旅程或更換食宿，其因此增加之費用，不得向公務人員收取；所減少之費用，應退還公務人員。惟如該公務人員不同意變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行社墊付費用將其送回原出發地。

Q6：出發前公務人員因公解除旅遊契約，旅行社得否請求賠償？

A：按國內旅遊定型化契約之適用對象，不因旅客之身分為公務人員或一般人民而有不同。因此，公務人員報名後縱使因公無法參加旅遊行程，旅行社得依國內旅遊定型化契約第 12 條規定請求該公務人員賠償其違約金。

Q7：旅行社如與公務人員串通假刷卡真領休假補助費，或未參加套裝旅遊刷卡申領套裝旅遊額度之休假補助費，應如何處置？

A：旅行社如與公務人員串通假刷卡真領休假補助費，或實際未參加旅行社辦理之套裝旅遊（如僅購買機票、遊樂園門票、訂房等）

刷卡申領休假補助費，如經發覺，除涉及詐欺取財、偽造文書應依刑事法令處斷外，公務人員並應依公務人員懲處相關規定，追究其行政責任及追繳已請領之強制休假補助費，至於旅行社部分，並將由觀光局依發展觀光條例規定處罰，另要求收單機構取消其特約商店資格。