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107年4月26日

發文字號：高市旅行(107)良字第156號

主旨：為推動新南向政策，提升東南亞旅客購買力，自本(107)年起試辦「東南亞優質行程認證」請會員旅行社協助週知泰方組團社推廣參與，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局107年4月13日觀國字第1071003342號函辦理。
2. 為提升東南亞旅客來臺團體旅遊品質，鼓勵組團、接待旅行社共同規劃貨價等值且品質良好之團體行程，初期擇泰國試辦，推動優質行程認證。獲優質團認證的行程請公布於網站並適時發布新聞訊息，提供當地消費者選購，以促進市場良性發展。
3. 檢送「試辦東南亞來臺優質行程認證計畫」1份。

理事長

吳盈良

試辦東南亞來臺優質行程認證計畫

交通部觀光局

107 年 4 月 2 日 1071002425 號文核定

- 一、目的：為提升東南亞市場來臺團體旅遊品質，鼓勵組團、接待旅行社共同規劃貨價等值且品質良好之團體行程，改善惡性競價，減少以購物彌補團費等不當惡習，保障旅客權益，形塑臺灣健康有序的旅遊環境。
- 二、實施階段：2018-2020 年以泰國為試辦對象，視成效檢討續辦，並視需要研議擴大其他東南亞國家。
- 三、主辦單位：交通部觀光局駐曼谷辦事處
- 四、申請優質行程認證的條件與程序：
 - (一)原則：行程內容透明、團費價格合理(貨價等值)、不強迫購物，不安排自費行程，不趲趕行程、確保食宿交通服務品質。
 - (二)申請資格及審核標準：
 1. 申請資格：為泰國合法立案、得辦理組團出境旅遊之旅行社，且為泰國旅行業相關公會會員。
 2. 審核標準：
 - (1) 接待旅行社為臺灣合法設立之綜合、甲種旅行業，且為中華民國旅行業品質保障協會會員。
 - (2) 全程入住星級旅館或好客民宿且團費售價 4 天 3 夜至少泰銖 23,500 元，每增 1 夜增加

泰銖 2,000 元。團費售價按市場供需報價及通貨膨脹等因素滾動調整。

- (3) 安排合宜餐食：午餐每人至少 250 元、晚餐每人至少 300 元。
- (4) 至少到訪 1 個臺灣觀光新年曆活動或安排主題體驗如文化、浪漫、樂活等元素。
- (5) 使用車齡 7 年以內遊覽車(以出廠年份為準)，且該遊覽車公司經公路主管機關最近一次評鑑為甲等以上。
- (6) 購物店及站數：須為中華民國旅行業品質保障協會購物保障商店，4 天 2 站為限、5 天以上 3 站為限(不含免稅店)。
- (7) 團費內含旅客在臺旅遊保險。
- (8) 每日小費不超過新台幣 200 元。

(三)申請流程：

- 1、以年度方式辦理，各遊程認證效期原則以 1 年為限。於每年 7 至 8 月公布次 1 年認證標準及受理申請，9 月審查申請案件，10 月上旬公布次 1 年認證行程(含所屬旅行社名單)。(2018 年得於認證遊程公布日起生效)
- 2、泰國組團旅行社檢送下列文件向交通部觀光局駐曼谷辦事處提出申請：
 - (1)申請書。
 - (2)行程表。應含下列項目：

- A. 來回航班及時間。
- B. 每日行程景點(入內、下車參觀或路過)。
- C. 午晚餐餐廳名稱及地址。
- D. 住宿旅館或民宿名稱及地址(每夜以列舉 3 家為限)。
- E. 遊覽車合約車行資料。
- F. 購物店及站數：註明商店名稱、銷售商品類別 (不含免稅店)。
- G. 為旅客投保之保險單(註明保險範圍及保險金額)。
- H. 每日小費金額。

(3) 泰國旅行社合法登記證件影本(應於效期內)。

(4) 泰國組團社與台灣接待社合作契約書影本(合作期限應 1 年以上)

(四) 審查方式：由交通部觀光局駐曼谷辦事處依審核標準審核，必要時召開審查小組審核。經審核合格者發給優質行程認證。

四、獎勵：

(一) 獲優質團認證的行程公布於交通部觀光局、台灣觀光協會網站並發布新聞訊息，提供消費者選購。

(二) 組團旅行社可向交通部觀光局駐曼谷辦事處申請分攤獲優質團認證行程之攬客宣傳經費以示獎勵。

五、攬客宣傳費用核給程序：檢送下列文件向交通部觀光局駐曼谷辦事處申請發給攬客宣傳經費：

- (一)申請書。
- (二)境外旅客名單、保險單及入出境台灣證明。
- (三)行程表。
- (四)具實質宣傳效果之廣告證明。
- (五)分攤經費收據。

六、取得優質遊程認證的旅行社應遵守事項：

- (一)不強迫購物，不得安排自費行程、不趲趕行程，購物1個月內保證退換。
- (二)除非有不可抗力因素，不得任意變更行程。
- (三)行程經推薦後，文宣內容應與推薦之名稱及行程一致，不得以不實或誇大之名稱或行程宣傳。
- (四)獲優質團認證行程刊登攬客廣告時，須標示交通部觀光局認證圖樣(logo)。
- (五)設置糾紛申訴窗口，並妥善處理。

七、認證撤銷：同一獲認證行程，被分屬不同群組旅客投訴達3人次，且經查證屬組團旅行社之過失者，或經查認證行程商品有不實、非不可抗力因素降低品質，或有違法(規)者，即撤銷該行程當年認證，並於次年不受理該組團旅行社申請行程認證及任何獎(補)助申請。