

中華民國旅行業品質保障協會辦事細則

民國 111 年 3 月 31 日 觀光局 觀業字第 1110905031 號函核准備查

第一章總則

- 第 1 條 本細則依中華民國旅行業品質保障協會(以下簡稱本會)章程第四十一條規定訂定之。
- 第 2 條 本會之業務處理及有關作業應遵守事項，除法令、章程及本會另有規定外，依本細則行之，本細則未規定者，由理事會議決之。
- 前項「本會規定」與本細則牴觸者依本細則。

第二章組織與職掌

- 第 3 條 本會置秘書長一人、副秘書長一人，其他工作人員若干人，依本會實際需要及有關規定分組辦事。
- 前項有關工作人員，由秘書長提名，報請理事長同意，經理事會通過後聘任之，並報主管機關備查，解聘時亦同。
- 第 4 條 本會設資格審查委員會、保障金管理運用委員會、旅遊糾紛調處委員會及法律顧問室，並得視實際需要，增設其他委員會及小組，分掌有關會員入會資格審查、保障金管理運用及旅遊糾紛調處事宜。
- 前項委員會及小組之組織簡則，由理事會擬訂，報經中央觀光主管機關核備後施行，變更時亦同。
- 第 5 條 本會基於實際需要，得於未設置辦事處之適當地點，派員辦公，就近處理當地有關協會會務。

第三章經費及會計

- 第 6 條 本會之經費及會計事務，應設置專人依照規定辦理。
- 第 7 條 會員常年會費總公司每年為新台幣(以下同)三仟元，每一分公司新台幣一仟元，採曆年制，其總公司入會期間或分公司成立時，不滿一年者，仍以一年計算。
- 前項常年會費，應於當年一月底前繳納，但新會員應於入會時繳納。
- 第一項所修正之總公司常年會費，自中華民國八十二年一月一日起實施，分公司常年會費，自中華民國八十四年一月一日起實施。
- 第 8 條 為促使會員繳納常年會費，本會應於每年一月十日前，將常年會費繳納通知寄交會員。對於欠繳會費者，應定期催告其繳納，逾期不繳納者，依規定處理。
- 前項定期之期限，以十日為準。

第四章保障金及管理應用

- 第 9 條 加入本會會員，應向本會繳納旅遊品質保障金(以下簡稱保障金)。保障金含永久基金及聯合基金，其金額分別如下：
- 一、永久基金
- (一)綜合旅行業新台幣壹拾萬元。
- (二)甲種旅行業新台幣參萬元。

(三)乙種旅行業新台幣壹萬貳仟元。

二、聯合基金

(一)綜合旅行業新台幣壹佰萬元。

(二)甲種旅行業新台幣壹拾伍萬元。

(三)乙種旅行業新台幣陸萬元。

(四)綜合、甲種旅行業每一分公司新台幣參萬元。

(五)乙種旅行業每一分公司新台幣壹萬伍仟元。

前項旅行業分公司之聯合基金，由所屬之總公司會員於入會時依交通部觀光局核准註冊家數或向該局辦理增加分公司註冊前繳納之。

第一項保障金如因本細則修正後須補繳或退還時，應於通知日起算三十日內補足或退還。

第 10 條 會員由甲種旅行業變更為綜合旅行業，或乙種旅行業變更為綜合或甲種旅行業時，應於辦理變更註冊前補繳保障金差額；會員由綜合、甲種旅行業變更為乙種旅行業，或綜合旅行業變更為甲種旅行業時，於辦妥變更註冊後得申請退還聯合基金之差額。但不得申請退還永久基金之差額。

第 11 條 本細則修正施行前已加入本會為會員者，應依第九條第一項之規定繳納保障金。

前項會員於本細則修正施行前已繳納之保障金，得無息實足抵繳之。

第 12 條 保障金之孳息，充為本會行政經費及依第二十一條第二項之規定為會員代償後無法追償之呆帳理賠損失基金，並列入年度預算。

前項孳息收入，經年度決算有剩餘時，除其半數提列為翌年度呆帳理賠準備金外，餘數由理事會決議，提列作為翌年度提昇旅行業品質及增進會員福利之用途。

第 13 條 當年度之呆帳理賠損失基金不敷實際支出時，動用呆帳理賠準備金，如仍不敷時，動用永久基金。

永久基金金額虧損經理事會決議有不足以支應代償時，應向全體會員依繳納聯合基金比例收繳永久基金虧損分擔金予以補足。

前項永久基金金額，依當年度開始日之各種類旅行業會員數乘各類別永久基金所得總額為準。

第 14 條 保障金應存於交通部觀光局認可之金融機構或購買公債或該局認可之公司債。

前項存款存單或債券，應存於交通部觀光局或其指定之機構。

第 15 條 會員有下列情事之一，且經理事會認定有重大喪失債信情事或重大違規情事者，得依本章程第八條第一項第五款及同條第二項規定，予以喪失會員資格處分並依同章程第十條之規定予以出會：

一、會員經所屬各地旅行商業同業公會公告停權並通知本會者。

二、會員未依本會規定期限繳納第七條規定之常年會費，經本會定十日期限催告其繳納，仍未依限繳納者。

三、會員未依本會規定期限繳納第九條、第十條、第十一條規定之保障金，或第十三條第二項規定之永久基金虧損分擔金，經本會定三十日期限催告其繳納，仍未依限繳納者。

四、會員就第二十一條、第二十三條及第二十四條第一項規定之代償還款，經本會通知而未依限繳還者。

常年會費、保障金、永久基金虧損分擔金或代償還款之繳納，以票據替代現金者，經提

示不獲兌現以未繳納論。

- 第 16 條 會員依本會章程第十條之規定出會或依同章程第十一條之規定退會、或依同章程第九條之規定受停權處分及復權者，本會應通知該會員並於網站公告。
會員經本會出會、退會或停權處分時，應由本會通知交通部觀光局。
會員經本會公告出會或退會者，除其繳納之永久基金不予退還外，其繳納之聯合基金，應俟對本會及旅遊消費者有債務或申訴案件處理完畢後，有剩餘之聯合基金者，自本會刊登公告日起第四十五日後無息退還該剩餘之聯合基金。

第五章旅遊消費者申訴案件之處理

- 第 17 條 旅遊消費者因本會會員違反旅遊契約導致其權益受損時，得向本會申請協調。
前項情形，如該會員已依本會章程第十條之規定出會或依同章程第十一條之規定退會，並經本會於網站公告，旅遊消費者應於公告日起三十日內向本會提出申訴，逾期不予受理。
- 第 18 條 前條之申請，應附旅遊契約及付款收據或其證明文件，並以書面為之且記載左列各款事項：
一、申請人姓名、身分證統一編號、性別、年齡及住居所。
二、所參加旅行團之團號，原訂旅遊起訖日期。
三、本會會員名稱及其違反旅遊契約之事實經過及證據。
四、請求賠償之損害額及其理由。
申請人之申請書雖不具備前項要件，仍視同已提出申請，但應依通知期限補正。
- 第 19 條 申訴案件應依序編號製作登記簿列管，並由主管人員分案後交承辦人員處理。
- 第 20 條 違反旅遊契約之旅行業，非本會會員者，其申訴案件不予受理。
- 第 21 條 經受理之案件，由本會依查得之事證審核，送交輪值調處委員，並由本會通知承辦該次旅遊之會員及申請人定期到會協調。但如會員因財務困難無法繼續營業致無法調處時，由調處委員依查得之事證審核逕行認定，並依章程第六條第二項及本辦事細則第二十四條第三項規定辦理代償。
前項協調結果應予賠償者，由違約之會員十日內支付，逾期未付者，由本會保障金項下代償之。但如屬會員倒閉案件，依第十六條規定辦理。
前項代償，授權理事長核准後十日內支付之。
第一項審核結果，不予賠償者，應具明理由以書面告知申請人。
第二項、第三項規定，於經交通部觀光局協調應予賠償之申訴案件轉知本會辦理者，準用之。
- 第 22 條 申訴案件有下列事由之一者，不予代償：
一、因可歸責於旅遊消費者之事由，致本會會員未能依原旅遊契約履行或致損害者。
二、申請人未能證明舉辦旅遊之本會會員有違反旅遊契約情事或對其所受損害無法證明者。
三、有事實足認旅遊消費者與舉辦旅遊之本會會員間，有通謀詐領保障金之情事者。
四、旅遊消費者所受之損害，與旅遊契約之履行無相當因果關係者。
五、會員之業務超出旅行業管理規則所定營業範圍者。
六、旅遊消費者之損失可依旅行業履約保證保險或其他規定獲得理賠者。

- 七、旅遊消費者使用信用卡支付旅遊相關費用者。但本會與相關金融機構有特別約定者，從其約定。
- 八、旅遊消費者購買禮券或類似禮券或行程兌換券等之旅遊產品者。
- 九、旅遊消費者購買旅遊產品未有明確出發日期或使用日期或其他相類情形者。
- 十、會員未依法投保旅行業履約保證保險或雖有投保但旅遊糾紛案件不符合履約保證保險理賠要件者。
- 十一、其他違反旅遊市場交易常態者。

第 23 條 旅遊契約之違反或損害之發生，旅遊消費者與承辦會員雙方均有過失責任者，依過失之程度由雙方按比例賠償。

前項承辦會員之賠償，準用第二十一條第二、三項之規定。

第 24 條 本會依第二十一條、第二十三條之規定代償時，應以書面通知賠償義務會員自代償日起七日內繳還之。

本會對會員之最高代償金額如下：

- 一、綜合旅行業新台幣壹仟萬元。
- 二、甲種旅行業新台幣壹佰伍拾萬元。
- 三、乙種旅行業新台幣陸拾萬元。
- 四、綜合、甲種旅行業設有分公司者每家增加新台幣參拾萬元。
- 五、乙種旅行業設有分公司者每家增加新台幣壹拾伍萬元。

前項代償於會員因財務困難無法繼續營業致旅遊消費者受有旅遊費用之損失時，本會就履約保證保險最終確定理賠金額不足部份之損失，提供總額新台幣壹億元做為對旅遊消費者履約之保證，不受前項最高代償金額之限制。

第 25 條 申訴案件之處理應作完整紀錄，按月報交通部觀光局備查；交通部觀光局為業務需要，並得向本會調閱卷宗或派員抽查。

第六章 附則

第 26 條 本會得製作會員識別標誌，發給會員使用。

前項識別標誌於會員出會時繳還，不能繳還時，得公告作廢。

第 27 條 本會得視需要加強宣導，以提昇本會及會員形象，促進及保障旅遊品質，並應定期公布會員名錄及入會及出會與退會之會員，以廣為週知。

第 28 條 本會會員得於其有關文件，使用本會會員識別標誌。

第 29 條 本細則報經交通部觀光局核備後施行。修正時亦同。