

第12屆旅遊糾紛調處委員 職能認證辦法

前言：

品保協會以提昇旅遊品質，保障旅遊權益為宗旨。為此，協會自2023/7/17起接受交通部觀光署委託，協助處理旅遊消費者與旅行社間的消費爭議。

協會受理案件後，將交由調處委員直接與雙方聯繫，了解爭議所在並居中協調，必要時將由委員逕行召開協調會，請雙方到場協調。

由於旅遊糾紛案是民事糾紛，調處委員協助處理案件爭議的過程中，完全尊重雙方協商的結果，不會強迫雙方接受委員的建議，也沒有案件必須和解的壓力。經協調不成，旅客仍可透過縣市政府消保官、區公所調解委員會，甚至透過訴訟程序維護個人權益。

竭誠邀請願意在百忙之中，奉獻心力，為提升旅遊品質而努力的所有旅遊業從業人員，參與調處委員職能認證培訓計畫。

如何取得職能認證證書- 28小時的訓練時數

- 8小時法規及糾紛相關課程或見習協調會(每次見習以1小時計，無路線限制，每場協調會見習名額上限為2名)
- 10個糾紛案例調處實績(每個案子以2小時計)
 - 曾擔任協會協調委員者，1990年~2023年協調案件數最高可折抵5件。

職能認證證書效期：2年

到期換證的條件-8小時的訓練時數

- 取得職能認證證書的委員，自取得證書次年起，每年應接受至少8小時之課程(含實務)訓練，始得換發證書。無正當理由不參與前項訓練者，不予換發證書。

【例一】2024/3取得證書，2025、2026年每年皆應接受8小時的課程或實務訓練，2026/3得申請換發證書

【例二】2023/11取得證書，2024、2025年每年皆應接受8小時的課程或實務訓練，2025/11得申請換發證書

有意願參與「品保協會旅遊糾紛調處委員職能認證培訓計畫」的旅行業從業人員，

請留下您的資料，

以即時通知委員培訓課程訊息。

謝謝

報名請掃右方QR code→



或複製點選下列短網址：

<https://reurl.cc/1GaQ9X>