

# 中華民國旅行業品質保障協會

## 『第十一屆 國際金質旅遊行程暨第一屆品保優旅選』 選拔辦法

### 一、舉辦目的：

中華民國旅行業品質保障協會(以下簡稱本會)，為完成產業提升的重要使命，鼓勵推廣優質旅遊行程及提昇旅遊品質，已辦理十年『金質旅遊行程』選拔活動，本屆將全新變革打造『國際金質旅遊行程』選拔(以下簡稱國際金旅獎)，秉持『價格合理、行程透明、服務滿意』的原則，藉由選拔及推薦優質旅遊行程，與各國駐台旅遊單位共同打造國際形象的『品質雙認證』，為旅遊市場建立帶頭示範作用，協助業者行銷優質旅遊產品，並保障旅遊參團品質增加消費者購買的意願，達到旅遊消費者及旅行業者互信雙贏。

### 二、主辦、指導、協辦單位：

主辦單位：中華民國旅行業品質保障協會

指導單位：交通部觀光局

協辦單位：各國觀光旅遊局處及各國駐台旅遊推廣機構(ANTOR)

### 三、評選辦法：

(一)本會國際金旅獎遴選委員會成立『第十一屆國際金旅獎評審小組』，評審委員包含本會代表、觀光局、社會賢達公正人士、公協會及學術界代表等。評審委員依專業分組評審，冀能達到公平、公正、客觀之評鑑。

(二)國際金旅獎分為國民旅遊類、入境旅遊類及出境旅遊類三大類，且各類必須為2天1夜以上之過夜行程(含住宿、交通、景點門票等，非自由行行程)。

**1.國民旅遊類(共8組，跨組者以遊程比重較多者為主要選擇組別，依分數高低，每組各選3條國際金旅獎及5條品保優旅選)**

說明：行程中如安排17個觀光圈其中之一，並與觀光圈有合作計畫(請先與當地觀光圈輔導機關，聯洽了解當季推廣活動，例如與觀光圈合作接洽安排地方小旅行或自行車騎乘等，則總平均分數額外加1分。)

觀光圈：<https://admin.taiwan.net.tw/themes/FullPage?a=217> (網址來源:觀光局)

**1-1.親子組**

**1-2.樂齡組**

**1-3.離島組**

**1-4.永續組**

**1-5.休閒運動組**

**1-6.無障礙組**

**1-7.文化組**

## 1-8.綜合組

### 2.入境旅遊類(共 14 組，依分數高低，每組各選 3 條國際金旅獎及 5 條品保優旅選)

說明：行程中如安排六大魅力景區任一(含)以上，則總平均分數額外加 1 分。

魅力景區：<https://admin.taiwan.net.tw/themes/Articles?a=61> (網址來源:觀光局)

2-1.日本來台組

2-2.韓國來台組

2-3.港澳來台組

2-4.馬來西亞及汶萊來台組

2-5.新加坡來台組

2-6.泰國來台組

2-7.印尼來台組

2-8.菲律賓來台組

2-9.中南半島來台組

2-10.歐洲及中亞來台組

2-11.美洲來台組

2-12.紐澳來台組

2-13.穆斯林來台組

2-14.大陸來台組

### 3.出境旅遊類(共 21 組，依分數高低，每組各選 3 條國際金旅獎及 5 條品保優旅選)

3-1.中國大陸組

3-2.日本組

3-3.韓國組(送件行程如獲韓國觀光公社 2023 優秀商品認證，則總平均分數額外加 1 分。)

3-4.東南亞組(馬來西亞、泰國、新加坡、印尼、菲律賓、汶萊)

3-5.中南半島組(越南、柬埔寨、寮國、緬甸)

3-6.美國組

3-7.加拿大組

3-8.中南美洲組(巴拿馬、哥斯大黎加、尼加拉瓜、宏都拉斯、薩爾瓦多、瓜地馬拉、貝里斯、  
根廷、玻利維亞、巴西、智利、哥倫比亞、蓋亞那、巴拉圭、秘魯、烏拉圭、委內瑞拉)

3-9.極地組(南北極圈內)

3-10.紐澳組(紐西蘭、澳洲)

3-11.大洋洲組(關島、塞班、帛琉)

3-12.中亞組(烏茲別克、哈薩克、吉爾吉斯、塔吉克、土庫曼、蒙古)

- 3-13.南亞組(印度、斯里蘭卡、馬爾地夫、尼泊爾、不丹、錫金)
- 3-14.中西歐組(荷蘭、德國、比利時、盧森堡、法國、瑞士、英國、愛爾蘭)
- 3-15.南歐組(西班牙、葡萄牙、義大利、希臘)
- 3-16.北歐組(芬蘭、挪威、丹麥、瑞典、冰島)
- 3-17.東歐俄羅斯組(波蘭、捷克、奧地利、斯洛伐克、匈牙利、愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛、俄羅斯、白俄羅斯、烏克蘭)
- 3-18.巴爾幹半島組(阿爾巴尼亞、波士尼亞-赫塞哥維納、保加利亞、克羅埃西亞、北馬其頓、蒙特內哥羅、羅馬尼亞、塞爾維亞、斯洛維尼亞)
- 3-19.非洲組(含埃及、南非等)
- 3-20.土耳其中東組(土耳其、以色列、黎巴嫩、約旦、敘利亞、伊拉克、伊朗)
- 3-21.阿拉伯半島組(科威特、沙烏地阿拉伯、阿拉伯聯合大公國、阿曼、葉門、杜拜、卡達、巴林)

#### 四、申請資格：

- (一)申請參加行程選拔之會員於 2019 年 9 月 1 日起至 2023 年 9 月 12 日止期間不得有重大違規經觀光局處分者。
- (二)申請之旅遊行程必須為本會會員之產品，且於市場上對一般旅客公開銷售。
- (三)同一年度，每家會員旅行社三類總報名以 12 條行程為上限，PAK 行程亦列入總計。三類分別為國民旅遊類(共 8 組)、入境旅遊類(共 14 組)及出境旅遊類(共 21 組)，各類分組詳見辦法三。

類別	國民旅遊類	入境旅遊類	出境旅遊類
總報名數量限制 (PAK 行程亦列入總計)	8 組中僅可選 4 組報名	14 組中僅可選 4 組報名	21 組中僅可選 4 組報名
報名限制	每一組限報名 1 條(三類總報名以 12 條行程為上限)		
國際金旅獎 獲獎數量	每組各選出 3 條以內，共 24 條	每組各選出 3 條以內，共 42 條	每組各選出 3 條以內，共 63 條
品保優旅選 獲獎數量	每組各選出 5 條以內，共 40 條	每組各選出 5 條以內，共 70 條	每組各選出 5 條以內，共 105 條

- (四)獲得國際金旅獎及品保優旅選之行程，該條行程自取得獲獎資格起算 2 年內，會員不得用同樣或類似行程報名評選。獲獎的會員或其他會員報名評選之旅遊行程，與前二年度獲獎行程，就行程內容、交通、餐食、住宿飯店等安排，內容及文字撰寫相似度達 80% 以上，即認定為『同一行程』，不符合參選資格。會員如有違反前述 2 年內不得報名之規定，3 年內不得再報名參加評選。

(五)申請之旅遊行程出團團數(人數)及日期規定：

類別	出團團數或人數	出團日期	備註
國民旅遊類	至少出團 3 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團人數 30 人。	2022 年 6 月 14 日起至 2023 年 9 月 12 日內。	
入境旅遊類	至少出團 1 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團人數 10 人。	2022 年 10 月 13 日起至 2023 年 9 月 12 日內。	入境旅遊類大陸來台組及出境旅遊類中國大陸組，因公告徵選辦法前尚前未開放組團，為鼓勵業者參與，仍可包裝行程送件，不受出團團數/人數限制。
出境旅遊類	至少出團 3 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團人數 30 人。	2019 年 9 月 1 日起至 2023 年 9 月 12 日內。	

(六)1.國民旅遊類及出境旅遊類需檢附旅客滿意度，請務必檢附上述第 5 款所列 3 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團 30 人之旅客意見調查表，每團至少須檢附 8 成以上(含 8 成)之有效旅客意見調查表。若所檢附之意調表不達有效 8 成，該行程即喪失參選資格。本會得就其所提供的資訊，每團至少進行 2 位旅客抽樣電訪，或參選行程至少共進行 6 位旅客抽樣電訪。

2.入境旅遊類需檢附旅客滿意度，請務必檢附上述第 5 款所列 1 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團 10 人之每團意見調查表，由每團組團社領隊或工作人員代表填寫一張即可，日後以電子通訊抽樣確認。

3.『旅客意見調查表』建議使用本會網站『國際金旅獎』所提供制式『旅客意見調查表』，或將本會『旅客意見調查表』內應填寫之旅客基本資料及調查內容，完全列於公司所自己設計之旅客意見調查表內，才予列入計分。本會得就其所提供的資訊進行電話抽樣，如經查獲有非本人填寫、旅客並未參加該行程、開票名單偽冒等不實情事，該行程並喪失參選資格。

備註：入境旅遊類大陸來台組及出境旅遊類中國大陸組，因公告徵選辦法前尚前未開放組團，為鼓勵業者參與，仍可包裝行程送件，不受出團團數/人數限制。

(七)PAK 行程，應由 PAK 成員至少 3 家以上聯名申請，違反者，喪失參選資格。

**五、應備文件**(相關表件請上本會網站 [www.travel.org.tw](http://www.travel.org.tw) 下載)：

(一)《表 1》報名表乙份，需蓋公司大小章。(PAK 需檢附成員同意書《表 1-4》)。

(二)《表 2》行程表：一式四份，限使用本會制式表格文字填寫，不限制字體，每日行程敘述以 300 字為限，內文不得附圖，**如附圖或未使用本會制式格式則一律退件。**

(三)《表 3》行程說明書：一式四份，限使用本會制式表格填寫，總頁數依行程天數 1.5 倍為上限(四捨五入)，例如 5 天行程最多 8 頁，如提供飯店 DM、菜單等附件仍列入頁數限制(國旅

及 inbond 檢附之行程合法文件表不列入內)，如超過頁數或未使用本會制式格式則一律退件。

(四)《表 2》及《表 3》不可填寫行程名稱，及文內不可出現公司名稱、旅遊名稱、負責人及該公司代表性人員等易聯想到該公司之照片等，否則酌予扣分。

(五)《表 4》行程合法文件檢核表乙份(出境旅遊類免填)。

(六)《表 5》旅客意見調查彙整表乙份。

(七)其他文件如下表：

	要保單及保險名單 (需標示領隊導遊)	電子機票 (含英文名字及票號、航班)	意見調查表
國民旅遊類	√	X	√
入境旅遊類	√	X	√
出境旅遊類	√	√	√

※說明

**1.表格內資料需備妥乙份備查。**

**2.要保單、保險名單(需標示領隊導遊)、電子機票(含英文名字及票號、航班)：**需檢附該行程①國民旅遊及出境旅遊類所檢附旅客人數必須至少出團 3 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團 30 人，②入境旅遊類所檢附旅客人數必須至少出團 1 團(每團不含領隊至少 10 人)或總出團 10 人。

**3.意見調查表(送出後恕不退還)：**該行程意見調查表全份影本(①國民旅遊類請依所提供保險名單先後順序排列；②入境旅遊類每團請提供組團社領隊或工作人員代表一張；③出境旅遊類請依所提供機票名單先後順序排列)，並將調查結果填寫於『旅客意見調查彙整表』後一併寄送。

※可提供意調雲端後台資料，排列順序如上述第 3 點，且需明列出團旅行社 / 出團日期 / 姓名 / 聯絡電話 / 本會制式旅客意見調查表所有問題。

備註：入境旅遊類大陸來台組及出境旅遊類中國大陸組，因公告徵選辦法前尚前未開放組團，為鼓勵業者參與，仍可包裝行程送件，不受出團團數/人數限制，不需檢附上述資料。

(八)《附件一》參選切結書乙份。

(九)《附件二》製作國際金旅獎得獎手冊及網站所需檢附公司名稱、公司 LOGO、電話、地址、簡述行程特色、獲獎行程網址、獲獎行程網址 QR CODE、圖檔，請依附件格式提供(附件排版僅為參考，送件時只需提供文字檔，不需排版)

(十)上述 1-8 項資料以 A4 紙本印出(無需裝訂、膠裝)，依序排列，並將 1-9 項以 USB 存檔(每家旅行社總送件行程共存一個 USB 即可，但每一行程單獨存放一個資料夾內，其資料夾名稱以 XX 類-XX 組命名，如:出境類-韓國組等，USB 恕不領回)，掛號郵寄或親送，收件窗口：10470 台北市中山區民權東路二段 9 號 5 樓 李怡霖專員(02)2599-5088#20。

## 六、參選行程統一規範(獲獎後需持續遵守)：

- (一)行程售價、行程內容必須明確記載，不可列出『行程僅供參考』或『以當地旅遊業者所提供之內容為準』等文字記載。如為季節性行程(賞雪賞櫻賞楓破冰船等)，因季節變化而行程須變動者，需於報名時將變動後行程一併附上。
- (二)行程必須明列行程中所使用之飯店名稱(可列數家同等級飯店擇一、但不可只寫『或同等級』字樣)。如僅列一家飯店(即為保證入住)，需註明如何確保入住。若該行程日後獲獎，不得因作業問題訂不到房，以退費等方式改其他飯店。
- (三)景點參觀方式，必須標示景點參觀方式：入內參觀☆、下車參觀◎、未標示為行車經過，行程敘述應註明是否含門票。
- (四)載明購物安排及時間(說明購物站數、購物項目及停留時間)。
- (五)行程不得以不正當方法為不公平競爭之行為來彌補團費，除了成人及兒童有區分外，團體售價不可因旅客身份、年齡而有所不同(例如：不可因是學生、18歲以下或65歲以上，未具購買力而團費加價)。
- (六)行程中使用之飯店、餐廳、交通工具須合法安全，致力維護國際金旅獎之旅遊品質，以達到旅客滿意之目的。

## 七、評選階段：

- (一)入圍：經文件審查通過者即入圍。
- (二)決選：獲獎行程總平均分數不得低於75分，每組各選出3條以內國際金旅獎，及5條以內品保優旅選。
- (三)會員旅行社或關係企業集團有報名參加國際金旅獎評選時，該公司或關係企業集團之人員不得擔任參選行程所屬地區的評分委員。

八、評分內容及分數比率：由評審小組依下列內容評選計分。依國民旅遊、入境旅遊及出境旅遊類評分內容及分數比例各有不同：

### 1.國民旅遊類

a.行程企劃重點：

- (1)符合主題設計精神 (15%)

## 2.入境旅遊類

a.行程企劃重點：  
20%

- (1)符合主題設計精神 (10%)
- (2)產品特色及創新 (10%)

b.產品設計及內容：  
50%

- (1)航班安排 (10%)
- (2)景點交通路線安排順暢性 (10%)
- (3)旅館安排說明 (10%)
- (4)餐食安排說明 (10%)
- (5)旅遊景點安排及參觀時間 (10%)

c.團費售價合理性：  
10%

- 團費價格內容包含及市場可行性說明 (10%)

d.綜合：20%

- (1)旅客滿意度(4%)
- (2)合宜的自費活動內容及價格之透明度(3%)
- (3)合宜的購物安排(4%)
- (4)風險管理暨應變措施管理(3%)
- (5)永續旅遊精神(6%)  
(包含使用無紙化、支持地方經濟、文化發展的安排等)

## 3.出境旅遊類

a.行程企劃重點：

- (1)產品特色及創新度 (10%)
- (2)行銷策略及市場分析 (10%)

## 九、評選結果及推廣：

- (一)三類每組各選出 3 條以內國際金旅獎，頒發獎盃及獎狀(PAK 每家成員一座獎盃)，及 5 條以內品保優旅選，頒發獎狀。
- (二)舉辦頒獎典禮，對外公布第十一屆國際金旅獎及品保優旅選所有得獎名單。
- (三)取得國際金旅獎及品保優旅選，應配合提供本會所需統計資料及本會向旅遊消費者各項宣傳，例如本會官網公告得獎行程(需提供該行程連結網址)、印製相關手冊、出團數據統計或辦理相關活動等。如未配合，本會有權拒絕其參與相關推廣活動。

## 十、國際金旅獎及品保優旅選效期：自取得獲獎資格之日起算 1 年期間。

## 十一、國際金旅獎及品保優旅選名稱或標章使用規範：

- (一)取得獎項之會員旅行社，得使用獎項名稱及標章。取得資格一年有效期間內，如有變更行程內容時，須向本會提出重新認證並繳交認證費用新台幣 2500 元，通過重新認證後方可繼續使用獎項名稱及標章。
- (二)使用獎項『名稱』或『標章』於行程廣告上，必須寫明獲獎屆數及得獎行程，例如『第十一屆國際金旅獎』(第一屆品保優旅選)，且不可使用於其他未獲獎之行程上，或不得僅刊登『國際金旅獎』(品保優旅選)或讓旅遊消費者誤解為『金質旅行社』(品保優旅選旅行社)等文字。
- (三)取得獎項之會員旅行社，如經本會公告出退會或撤銷獲獎資格者，日後不得再使用獎項『名稱』或『標章』於該行程廣告上。

## 十二、國際金旅獎及品保優旅選，內容不得任意變更之規範：

- (一)會員旅行社取得獲獎資格，於取得資格一年有效期間內，應依契約履行內容，不得任意更改行程內容(包含飯店、行程參觀景點、餐食、交通工具等)。季節性行程(賞雪賞櫻賞楓破冰船等)因季節變化有變動行程之必要者，應依其參選報名時所檢附變動後行程內容執行之。
- (二)獲獎行程因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預訂之內容履行時，旅行社應於該事由發生後 7 日內檢附相關文件以書面向本會申報旅遊內容之變更。
- (三)會員旅行社違反第一項規定致旅客權益受有損害，或未依第二項規定申報，或雖依第二項規定申報但其變更非屬有利於團體之必要措施者，經提請國際金旅獎評審小組討論，情節重大時，撤銷獲獎資格。
- (四)取得獲獎資格一年有效期間內，如有變更獲獎行程內容時，須向本會提出重新認證並繳交認證費用，通過重新認證，否則不得以獲獎行程名義招攬旅遊。獲獎行程之會員旅行社有違反上述規定者，從違規情事確定後 3 年內會員旅行社不得報名參加國際金旅獎評選。
- (五)獲獎滿一年後，如變更行程內容，則不得再使用國際金旅獎、品保優旅選名稱及標章。
- (六)品保優旅選，仍須遵守本辦法相關規定。

## 十三、糾紛處理：

取得國際金旅獎及品保優旅選資格一年有效期間內，如旅客報名參加獲獎行程產生糾紛向本會提出申訴，旅行社於收到本會通知後 7 日內以書面回覆處理情形，如未能私下和解或未回覆處理情形時，由本會安排召開調處會。

經調處雙方達成和解，旅行社應於 10 日內履行和解內容，逾期末履行，由本會代償；如調處後雙方無法達成和解時，本會調處委員得視情況做成建議書，一經做成建議書，被申訴之獲獎行程旅行社必須無異議接受建議書內容，且在收到本會建議書起算 10 日內履行完畢。逾期末履行或拒絕履行時，由本會依章則規定代償，並通知旅行社於 30 日內補足代償款，並提請國際金旅獎評審小組討論，得撤銷資格。

## 十四、撤銷資格：

- (一)取得國際金旅獎及品保優旅選之資格，有下列情形之一者，經國際金旅獎評審小組查證屬實，撤銷資格。
  - 1.違反發展觀光條例、旅行業管理規則、國內外定型化旅遊契約書、國際金質旅遊行程選拔辦法等規定，情節重大。
  - 2.違反第十三點第(一)、(二)項規定，無正當理由變更獲獎行程，造成旅遊消費者權益受有重大損害。
  - 3.違反第十四點規定，逾期末履行或拒絕履行和解內容，或拒絕履行本會建議書，或未補足代償款。

4.將獎項『名稱』或『標章』，使用於其他非獲獎行程上，或使用容易讓旅遊消費者誤解為『國際金質旅行社』、或『優旅選旅行社』等文字，或行程內容變更未申請核准，或飯店記載為同等級等，經 2 次發函通知改善不為改善者。

5.取得國際金旅獎及品保優旅選之旅行社喪失本會會員資格。

6.違反第四點第(六)項第三款規定，如有意調表造假、行程內容不實等違反選拔辦法情節重大者，除撤銷當年度獲獎行程外，並於協會官網公告、該會員自隔年起五年內不得送件參加選拔，並應退回該國際金旅獎獎狀及獎座(或品保優旅選獎狀)及賠償違約金五萬元。賠償違約金需於文到 7 日內繳付，經 2 次催繳逾期仍未繳付者，該會員不得再參加國際金旅獎選拔活動。(同年其他得獎行程不受影響。)

7.得獎行程若經其他業者代銷，需請代銷業者註明得獎旅行社名稱及得獎屆數(2022 前以年度標示)，若經查證得獎業者未遵其規定規範代銷業者，經 2 次發函通知改善不為改善者。

(二)國際金旅獎及品保優旅選之資格，一經被撤銷，該會員日後不得再以同一行程提出申請。

**十五、專案連絡人：**中華民國旅行業品質保障協會 李怡霖專員(02)2599-5088#20。