



中華民國旅行業品質保障協會
Travel Quality Assurance Association

領隊及導遊服務



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

領隊及導遊服務

- 1 領隊可以在行程中先收齊小費嗎？
- 2 領隊半途離團，旅行社及領隊的責任為何？
- 3 領隊無故半途脫隊，旅行社須依國外旅遊定型化契約第26條『惡意棄置旅客於國外』賠償5倍團費嗎？
- 4 領隊導遊無故扣留旅客機票證照時，旅行社責任為何？
- 5 旅客因領隊言詞失當向旅行社求償時，旅行社應如何處理？



中華民國旅行業品質保障協會
Travel Quality Assurance Association

領隊及導遊服務

6 團員間爭執打架，領隊有責任嗎？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：領隊可以在行程中先收齊小費嗎？

給司機、領隊、導遊小費是旅客對服務人員的謝意，也是國際禮儀，這些小費一般不含在團費中，由團員視司機、領隊導遊的服務情形額外給付。由於是贈與性質，因此沒有金額的限制，通常是在行程結束前一天向團員收取。如果團體因使用不同地區導遊及司機，必須於一段行程結束後給付小費時，可向團員說明清楚後，先收一部份小費，另一部份小費等行程結束前一天再收。原則上並不建議在出發當天或行程第2天就向團員收取全額小費。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：領隊半途離團，旅行社及領隊的責任為何？

依旅行業管理規則第36條第一項規定，旅行社經營出國觀光團體旅遊業務，成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務，國外旅遊定型化契約第17條也有相同規定。因此，領隊中途無故脫隊離團時，領隊將會被處罰新台幣6千元的罰款，如果因此造成團員的損失，旅行社必須負擔賠償責任，且將因違反旅行業管理規則被處罰新台幣3萬元的罰款。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：領隊無故半途脫隊，旅行社須依國外旅遊定型化契約第26條「惡意棄置旅客於國外」賠償5倍團費嗎？

- 國外旅遊定型化契約第26條「乙方(即旅行社)於旅遊活動開始後，因故意或重大過失，將甲方(即旅客)棄置或留滯國外不顧時，應負擔甲方於被棄置或留滯期間所支出與本旅遊契約所訂同等級之食宿、返國交通費用或其他必要費用，並賠償甲方全部旅遊費用之五倍違約金」。構成這條契約的要件有二：(1)旅行社有故意或重大過失，(2)有棄置或留滯團員不顧之事實。
- 舉例來說，領隊中途脫隊，是旅行社之重大過失，但如後續行程、食宿、交通等，旅行社請當地接待社依約履行，並沒有造成棄置或留滯的情形，此時團員無法主張旅行社有「惡意棄置旅客於國外」情事，但因沒有領隊隨團服務造成旅客受有損害時，旅客還是可以請求損害賠償的。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：領隊 / 導遊無故扣留旅客機票證照時，旅行社責任為何？

旅行業管理規則第37條規定「除因代辦必要事項須臨時持有旅客證照外，非經旅客請求，不得以任何理由保管旅客證照」。因此旅遊途中，領隊或導遊等毋須幫旅客保管證照，更不可假藉理由扣留旅客證照，違反時，依照發展觀光條例裁罰標準附表三規定，旅行社會被處罰新台幣6千元，另領隊違規扣留旅客證照或機票者，將依照發展觀光條例裁罰標準附表七規定處以新台幣6千元的罰鍰。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：旅客因領隊言詞失當向旅行社求償時，旅行社應如何處理？

依國外旅遊定型化契約第17條規定，原則上，領隊的服務從機場辦理出境、行李託運等手續開始，到返回原出發地，在行程中所有與旅遊契約有關的食宿交通住宿行程等，都在領隊的服務範圍。至於領隊失言惹來旅客不悅，雖然沒有具體違約事實或造成旅客損害，但建議旅行社在服務的立場，以退小費或致贈禮物等方式向旅客表達歉意。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：團員間爭執打架，領隊有責任嗎？

- 團員間因故起爭執，這無關乎旅遊契約的內容，更與領隊地陪無關。如果團員間因打架而受傷，或爭吵而互罵，有可能造成傷害罪或毀謗妨害名譽罪，受傷或受辱的一方可要求加害的團員負擔侵權行為的損害賠償責任。
- 值得注意的是，領隊為了行程的順利進行及團體的和諧，可以適時扮演和事佬的角色，但一定要留意公平性，避免不自覺的加入戰局，衍生成領隊與團員間的糾紛。