



## 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項

中華民國 97 年 6 月 20 日觀業字第 0973001364 號令訂定發布，並自中華民國 97 年 6 月 23 日生效

中華民國 97 年 9 月 26 日觀業字第 0973002472 號令修正發布，並自中華民國 97 年 9 月 26 日生效

中華民國 98 年 3 月 20 日觀業字第 0983000782 號令修正發布，並自中華民國 98 年 3 月 25 日生效

中華民國 98 年 4 月 29 日觀業字第 0983001273 號令修正發布，並自中華民國 98 年 5 月 1 日生效

中華民國 100 年 1 月 14 日觀業字第 10030000321 號令修正發布，並自中華民國 100 年 1 月 14 日生效

中華民國 101 年 3 月 30 日觀業字第 10130006411 號令修正發布，並自中華民國 101 年 3 月 30 日生效

中華民國 101 年 10 月 3 日觀業字第 10130021801 號令修正發布，並自中華民國 101 年 10 月 3 日生效

中華民國 102 年 6 月 24 日觀業字第 1023001743 號令修正發布，並自中華民國 102 年 6 月 24 日生效

中華民國 102 年 12 月 3 日觀業字第 10230033801 號令修正發布，並自中華民國 102 年 12 月 3 日生效

中華民國 103 年 8 月 8 日觀業字第 1033002843 號令修正發布，並自中華民國 103 年 8 月 8 日生效

中華民國 104 年 7 月 21 日觀業字第 1043003110 號令修正發布，並自中華民國 104 年 10 月 1 日生效

一、本注意事項依大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法(以下簡稱本辦法)第二十三條規定訂定之。

二、為落實提升大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質、保障旅客權益、確

保旅行業誠信經營及服務、禁止零負團費並維持旅遊市場秩序，旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，最低接待費用每人每夜平均至少六十美元，該費用包括住宿、餐食、交通、門票、導遊出差費、雜支等費用及合理之作業利潤，但不含規費及小費。

三、旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，應合理收費，其行程、住宿、餐食、交通、購物點、參觀點及導遊出差費等事項，應依下列規定辦理及提供符合品質之服務：

(一) 行程：

1. 行程安排須合理，不應過分緊湊致影響旅遊品質及安全；如安排全程搭乘接待車輛之環島行程以八天七夜為原則，少於八天七夜者，應搭配航空或鐵路運輸。
2. 應依向交通部觀光局通報之行程執行，不得任意變更；其與駕駛人所屬公司約定行車時間者，不得任意要求接待車輛駕駛人縮短行車時間，或要求其違規超車、超速等行為。但有正當理由者，不在此限。
3. 應平均分配接待車輛每日行駛里程，平均每日不得超過二百五十公里，單日不得超過三百公里。但往返高雄市經屏東縣至臺東縣路段，單日得增加至三百二十公里；其他行程其中一日如行駛高速公路達當日總里程百分之六十者，除行經或往返阿里山森林遊樂區外，當日得增加至三百八十公里。
4. 不得安排或引導旅客參與涉及賭博、色情、毒品之活動；

亦不得於既定行程外安排或推銷藝文活動以外之自費行程或活動。

(二) 住宿：應使用合法業者依規定設置之住宿設施，二人一室為原則。住宿時應注意其建築安全、消防設備及衛生條件。團體總行程日數達五日以上者，其五分之一（小數點以下無條件捨去取整數）以上應安排住宿於星級旅館。

(三) 餐食：

1. 早餐應於住宿處所內使用，但有優於該處所提供之風味餐者不在此限；午、晚餐應安排於有營業登記、符合食品衛生管理法及直轄市、縣（市）公共飲食場所衛生管理自治法規所定衛生條件之營業餐廳，其標準餐費不得再有退佣條件。
2. 全程午、晚餐平均餐標應達每人每日新臺幣四百元以上或全程總日數二分之一以上於本局評選之臺灣團餐特色餐廳使用午餐或晚餐。但安排餐食自理者，不計入平均餐標之計算。

(四) 交通工具：

1. 應使用合法業者提供之合法交通工具及合格之駕駛人，並應保持車廂內清潔衛生。包租遊覽車者，應有定期檢驗合格、保養紀錄等參考標準，車齡（以出廠日期為準）須為十二年以內，並安裝全球衛星定位系統（GPS）且依公路主管機關規定介接資訊平臺。
2. 車輛不得超載；駕駛人勞動工時不得違反勞動基準法及汽

車運輸業管理規則之規定。

3. 車輛副駕駛座前方之擋風玻璃內側，應設置團體標示。其標示內容應含內政部移民署所核發之大陸觀光團編號、辦理接待旅行業公司名稱、大陸地區組團旅行業之省(市)及公司名稱、團體類別(優質行程團體、專案團體或一般行程團體)；如為一般行程團體者，得標示為觀光旅遊團體，如為專案團體，應標明專案名稱。其標示方向應朝向擋風玻璃外側；標示版面不得小於 A4(長 29.7 公分、寬 21 公分)，且不得妨礙車輛後照鏡使用；標示字體應粗黑，除「旅行社(股份)有限公司組團、接待」文字外，均不得小於 Word 文書軟體 80 號字體，亦不得以遮掩、塗抹或其他方法，使標示內容不能或難以辨識。

#### (五) 購物點：

1. 應維護旅客購物之權益及自主性，所安排購物點應為中華民國旅行業品質保障協會或直轄市、縣(市)政府自行或輔導成立之自律組織核發認證標章之購物商店，總數不得超過總行程夜數。但未販售茶葉、靈芝等高單價產品之農特產類購物商店及免稅商店不在此限。
2. 每一購物商店停留時間以七十分鐘為限。不得強迫旅客進入或留置購物商店、向旅客強銷高價差商品或贗品，或在遊覽車等場所兜售商品。商品之售價與品質應相當。
3. 第一目所稱直轄市、縣(市)政府自行或輔導成立之自律組織，係指具備商品資訊揭露、購物糾紛處理、瑕疵商品

退換貨及代償機制等功能，並經本局核定公告者。

- (六) 參觀點：以安排須門票之參觀點或遊樂場所為原則。
- (七) 導遊出差費：為必要費用，不得以購物佣金或旅客小費為支付代替。
- (八) 隨團人數：如有本辦法第三條第三款、第四款，或第三條之一經許可來臺之大陸地區人民隨團旅遊者，其隨團人數不得超過原團員人數三分之一，全團人數(含團員及隨團旅遊者)不得超過四十人。

旅行業接待經由金門、馬祖或澎湖轉赴臺灣旅行之大陸地區人民來臺觀光團體，其在金門、馬祖或澎湖之行程，得免適用前項第二款及第四款有關住宿及交通工具之規定。但仍應使用合法業者依規定設置或提供之住宿設施、交通工具及合格駕駛人。

- 四、旅行業辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，應確保所接待之大陸旅客已投保包含旅遊傷害、突發疾病醫療及善後處理費用之保險，其每人因意外事故死亡最低保險金額須為新臺幣二百萬元(相當人民幣五十萬元)，因意外事故所致體傷及突發疾病所致之醫療費用最低保險金額須為新臺幣五十萬元(相當人民幣十二萬五千元)，其投保期間應包含核准來臺停留期間。