

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

中華民國105年2月26日觀業字第1053000566號令修正發布，並自105年3月1日生效

中華民國105年6月15日觀業字第1053002706號令修正發布，並自105年6月15日生效

中華民國105年12月1日觀業字第1053005372號令修正發布，並自106年1月1日生效

中華民國106年11月15日觀業字第1063004921號令修正發布，並自106年12月1日生效

中華民國108年1月3日觀業字第1073004520號令修正發布，並自108年1月10日生效

中華民國114年5月29日觀業字第11430015371號令修正發布，並自即日生效

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。

旅行業應將通報交通部觀光署之行程資料完整提供旅客參考。

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，應符合下列品質內容：

(一) 行程：

- 1、行程安排須合理，並應於行程表註記景點停留時間，給予旅客充足遊憩時間。
- 2、臺灣本島各縣市依地理位置分為四區（北區包括基隆市、臺北市、新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、新竹市，中區包括臺中市、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、南投縣，南區包括嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣，東區包括花蓮縣、臺東縣），行程安排涵蓋四區之環島行程應為八天七夜以上。
- 3、應依向交通部觀光署通報之行程執行，不得任意變更。
- 4、應平均分配接待車輛每日行駛里程，平均每日（行程之始、末日，依在臺期間比例計算）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；每日出發時間至行程結束時間不得超過十二小時。
- 5、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。
- 6、安排自由活動之時間合計不得超過全程總日數三分之一（小數點以下四捨五入）。

(二) 住宿：

- 1、應使用合法業者依規定設置之住宿設施，二人一室為原則，並應注意其建築安全、消防設備及衛生條件。
- 2、全程總夜數五分之一以上應安排住宿於經交通部觀光署評鑑之星級旅館，但旅遊內容為環島行程者，全程總夜數四分之一以上應安排住宿前揭旅館（均以小數點以下四捨五入）。

(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、全程所安排之午、晚餐平均餐標應達每人每日新臺幣四百元以上（安排餐食自理者，不計入平均餐標之計算）。

（四）交通工具：

- 1、應使用經公路主管機關評鑑乙等以上遊覽車業所提供之合法之交通工具及合格之駕駛人。包租之車輛應有定期檢驗合格及保養紀錄，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；旅行業並應配合業務檢查之需要，提供所使用車輛一年內之行車紀錄及相關資料。
- 2、車輛不得超載，旅行業及導遊人員不得任意要求車輛駕駛人縮短行車時間，或要求其違規超車、超速等行為。
- 3、旅行業安排之行程不得使駕駛人勞動工時違反勞動基準法及汽車運輸業管理規則之規定，七天六夜以上行程須安排輪調遊覽車駕駛人及視需求更換車輛。
- 4、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；一般行程團體者，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（長二十九點七公分、寬二十一公分），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 文書軟體八十號字體，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，總數不得超過全程總夜數（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列入計算），且依經交通部觀光署核備之旅行購物保障作業規定第二條所定編號為 A（珠寶玉石類）、B（精品百貨類）等類別之購物商店，合計不得安排超過三站。
- 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，並經交通部觀光署核定公告者。

（六）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。

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。

旅行業應於旅客入境前一日十五時前，通報前揭保險之在臺協助單位英文代號及保險單號。