

2018 金質旅遊行程收件時間為: 2018/9/1 ~ 2018/11/1

三、評選辦法

- (一)成立提昇旅遊品質專案小組，負責執行相關事項。該小組設召集人一人，副召集人若干名，委員 60-80 名，成員包含本會代表、觀光局代表、社會賢達公正人士、學術界代表、各國旅遊機構代表(ANTOR)、領隊導遊代表、業界代表等。
- (二)金質旅遊行程：分國民旅遊、入境旅遊、出境旅遊、台灣創意旅遊(包含入境及國旅)、出境創意旅遊五大類。
- 1.國民旅遊類(A.B 各選出 3 個以內金質旅遊行程)，行程必須至少為 2 天 1 夜，含住宿、交通、景點門票等)
 - A.本島旅遊
 - B.離島旅遊(指金門、澎湖、馬祖地區，行程須包含由本島出發的飛機或船)
 - 2.入境旅遊類(每個地區選出 3 個以內金質旅遊行程)
 - A.大陸地區來台旅遊
 - B.港澳地區來台旅遊
 - C.東南亞地區來台旅遊(含馬來西亞、新加坡、泰國、印尼、菲律賓等地區)
 - D.東北亞地區來台旅遊(含日、韓)
 - E.歐美紐澳地區來台旅遊
 - 3.出境旅遊類：共分 19 個地區(每個地區選出 3 個以內金質旅遊行程)
 - A.中國大陸—華北地區(東北三省.河北.山東.山西.內蒙)
 - B.中國大陸—華中地區(湖南.湖北.河南)
 - C.中國大陸—華南地區、港澳地區(江蘇.浙江.安徽.福建.江西.廣東.海南.香港.澳門)
 - D.中國大陸—西南地區(廣西.貴州.四川.雲南.西藏)
 - E.中國大陸—西北地區(陝西.甘肅.青海.新疆.寧夏)
 - F.東北亞地區(日、韓)
 - G.東南亞地區(馬來西亞、泰國、新加坡、印尼、菲律賓、汶萊、越南、柬埔寨、寮國、緬甸等)
 - H.北美洲地區(美國、加拿大)
 - I.中美洲地區(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)
 - J.南美洲地區(阿根廷、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)
 - K.極地地區(南北極圈內)

- L. 紐澳、大洋洲地區(含紐西蘭、澳洲、關島、塞班、帛琉等)
 - M. 中亞、南亞地區(含烏茲別克、哈薩克、吉爾吉斯、塔吉克、土庫曼、印度、斯里蘭卡、馬爾地夫、尼泊爾、不丹、錫金等)
 - N. 中西歐(荷蘭、德國、比利時、盧森堡、法國、瑞士、英國、愛爾蘭)
 - O. 南歐(西班牙、葡萄牙、義大利、希臘)
 - P. 北歐(芬蘭、挪威、丹麥、瑞典、冰島)
 - Q. 東歐、俄羅斯地區(含波蘭、捷克、奧地利、斯洛伐克、匈牙利、克羅埃西亞、波士尼亞、斯洛維尼亞、黑山、南斯拉夫、羅馬尼亞、保加利亞、俄羅斯、白俄羅斯、烏克蘭)
 - R. 非洲地區(含埃及、南非等)
 - S. 中東、西亞地區(含土耳其、以色列、黎巴嫩、約旦、敘利亞、伊拉克、伊朗、科威特、沙烏地阿拉伯、阿拉伯聯合大公國、阿曼、葉門等)
4. 台灣創意旅遊(A.B 各選出 3 個以內金質旅遊行程)
- A. 國旅
 - B. 入境
5. 出境創意旅遊(選出 3 個以內金質旅遊行程)

(三) 申請資格

1. 申請參加行程選拔之會員於 2016 年 1 月 1 日起至 2018 年 10 月 1 日止期間不得有重大違規經觀光局處分者。
2. 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，非為特定人士量身訂作的旅遊團體。
3. 同一年度，每家會員旅行社每個地區以報名 1 個行程為限(地區依評選辦法中之地區來劃分，非以國家為準)，同一年度每家會員旅行社國民旅遊、入境旅遊及台灣創意旅遊三類報名總數以 4 個行程為上限，出境旅遊及出境創意旅遊二類報名總數以 4 個行程為上限，PAK 行程亦列入總計。
4. 會員旅行社獲得金質旅遊行程獎項，針對該得獎之金質旅遊行程，會員自取得資格起算 2 年內不得再報名評選。得獎的會員或其他會員報名評選之旅遊行程，與前二年度得獎之金質旅遊行程，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』，即不符合參選資格，其所繳交之申請費不退還。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。
5. 申請之旅遊行程，所檢附旅客人數必須至少出團 5 團(每團不含領隊至少 10 人)或出團 50 人。其出團日期必須是 2016 年 1 月 1 日起至 2018 年 10 月 1 日止。
6. 以下四種類別①出境旅遊、②國民旅遊、③台灣創意旅遊(國旅)、④出境創意旅遊

旅客滿意度，請務必檢附上述第 4 款所列 5 團(每團不含領隊至少 10 人)或出團 50 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。上述 8 成以上(含 8 成)旅客意見調查表至少須填寫旅客姓名及聯絡電話且須有勾選『同意』本會就其所提供的電話進行抽樣，才列入有效旅客意見調查表予以計分。每團至少進行 2 位旅客抽樣電查，或參選行程至少共進行 10 位旅客抽樣電查。

7. 『旅客意見調查表』建議使用本會網站『金質旅遊行程』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，且旅客必須勾選『同意』本會就其所提供的電話進行抽樣確認，才予列入計分。旅客意見調查表如經查獲有非本人填寫或旅客並未參加該行程等不實情事，該參選行程之旅客意見調查表『以 0 分計算』，且該行程並喪失參選資格，其所繳交之申請費不退還。入境旅遊免附旅客意見調查表。

8. PAK 行程，應由 PAK 全部成員共同聯名申請，違反者，喪失參選資格。

(四)申請費用：

- 1.每一旅遊行程於申請時需繳交申請費新台幣 5000 元(PAK 行程，每家成員繳交申請費新台幣 5000 元)。
- 2.申請費用一經繳交後，不予退還。

(五)申請所需檢附文件(請以郵寄掛號寄送，相關表件請上本會網站 www.travel.org.tw 下載)：

- 1.填妥報名表乙份(蓋公司大小章)(PAK 需檢附成員同意書)。
- 2.參選行程表乙份(請使用本會制式表格填寫)。※不可在內文出現公司或旅遊名稱。
- 3.行程說明書(請使用本會制式表格填寫)。※不可在說明內文出現公司或旅遊名稱。
- 4.需檢附該行程 5 團(每團不含領隊至少 10 人)或 50 名團員之團體電子機票(含英文名字及票號、航班)，但入境、國民旅遊、台灣創意旅遊(入境及國旅)類免附團體電子機票。但請檢附團體保險資料及名單。
- 5.旅客意見調查表，將該調查表全份原件(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。入境旅遊及台灣創意旅遊(入境)免附旅客意見調查表。
- 6.第 1-5 項資料請以 A4 列印出紙本乙份，掛號郵寄或親送本會(會址：10470 台北市權東路二段 9 號 5 樓，收件人：李怡霖專員)。

(六)參選行程統一規範：(獲獎後需持續遵守)

- 1.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。

- 2.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)，並請提供行程表所列飯店等級證明(旅遊地區無飯店星級制度，請提供飯店設備及住房價格 DM)。
- 3.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。
- 4.載明購物安排及時間(說明購物站數、購物項目及停留時間)。
- 5.行程不得以購物佣金來彌補團費，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)。
- 6.行程中使用之飯店、餐廳、交通工具須合法安全，致力維護金質旅遊行程之旅遊品質，以達到旅客滿意之目的。
- 7.行程中如有自費項目，應事先於行程表記載並標明價格及內容，不得強迫推銷自費行程。

(七)評選階段：

- 1.入圍：經文件審查通過者即入圍。
- 2.決選：由提昇旅遊品質專案小組委員就入圍旅遊行程中進行評選，每個地區選出 3 個以內金質旅遊行程，得獎行程總平均分數不得低於 75 分。
- 3.會員旅行社或關係企業集團有報名參加金質旅遊行程評選時，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。
- 4.決選會議時，如須進一步討論參賽行程時，以該地區的評分委員意見為主，其他地區的評分委員所提意見，須經該地區評分委員附議，方可進入討論。

(八)評分內容及分數比率：由提昇旅遊品質專案小組依下列內容評選計分。

依①國民旅遊及出境旅遊、②入境旅遊、③台灣創意旅遊(國旅)及出境創意旅遊、④台灣創意旅遊(入境)四類評分內容及分數比率各有不同：

1.國民旅遊、出境旅遊類

a.行程企劃重點：20%

評選要項：(1)產品特色及創新度 (10%)

(2)行銷策略及市場分析、曾獲旅遊相關單位推薦或得獎 (10%)

b.產品設計及內容：50%

評選要項：(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 (10%)

(5)旅遊景點安排及參觀時間 (10%)

c.團費售價合理性：10%

評選要項：團費價格及價格包含的內容 (10%)

d.綜合：20%

評選要項：(1)有無旅客投訴(5%)、旅客滿意度(5%)

(2)自費活動安排(3%)、購物安排(4%)、風險管理暨應變措施管理(3%)

2.入境旅遊類

a.行程企劃重點：20%

評選要項：(1)產品特色及創新度 (10%)

(2)行銷策略及市場分析 (10%)

b.產品設計及內容：60%

評選要項：(1)景點交通路線安排順暢性 (15%)

(2)旅館安排說明 (15%)

(3)餐食安排 (15%)

(4)旅遊景點安排及參觀時間 (15%)

c.團費售價合理性：10%

評選要項：團費價格及價格包含的內容 (10%)

d.綜合：10%

評選要項：(1)自費活動內容及價格之透明度(3%)

(2)購物安排(4%)

(3)風險管理暨應變措施管理(3%)

3.台灣創意(國旅)及出境創意旅遊類

a.創意表現 50%

b.行程內容 30%

評選要項：(1)航班安排(6%)

(2)交通安排順暢度(6%)

(3)旅館安排(6%)

(4)餐食安排(6%)

(5)景點安排(6%)

c.執行風險及其他 20%

評選要項：(1)風險管理及應變措施(8%)

(2)行銷策略(2%)

(3)團費合理性(2%)

(4)有無旅客投訴(3%)

(5)旅客滿意度(4%)

(6)曾獲相關單位獎項(1%)

4.台灣創意旅遊(入境)類

a.創意表現 50%

b.行程內容 40%

評選要項：(1)交通安排順暢度(10%)

(2)旅館安排(10%)

(3)餐食安排(10%)

(4)景點安排(10%)

c.執行風險及其他 10%

評選要項：(1)風險管理及應變措施(8%)

(2)行銷策略(1%)

(3)團費合理性(1%)

(九)評選及公布得獎名單

1.每個地區選出 3 個以內金質旅遊行程，頒發金質旅遊行程獎盃(PAK 每家成員一座獎盃)。

2.舉辦頒獎典禮，對外公布當年度金質旅遊行程所有得獎名單。

四、推廣

(一)取得金質旅遊行程，本會將於網站上公告得獎名單，並連結至該行程網址。

(二)本會適時辦理相關活動或印製宣傳手冊，向旅遊消費者宣傳。

(三)取得金質旅遊行程者，同意本會將該行程刊登於本會網站及所印製相關文件手冊上。

五、金質旅遊行程效期：自取得金質旅遊行程之日起算 1 年期間。

六、名稱或標章使用規範：

(一)取得金質旅遊行程資格之會員旅行社，得使用本會金質旅遊行程名稱及標章。但於取得金質旅遊行程資格一年有效期間後，一年內如有變更金質旅遊行程內容時，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本會金質旅遊行程名稱及標章。前述重新認證自得獎後一年有效期間後起算一年以內方可提出，超過一年期限時，本會不再重新認證，且一年內重新認證以一次為限。

(二)使用『金質旅遊行程』名稱或『標章』於行程廣告上，必須寫明獲獎年度及得獎行程，例如『2014 年金質旅遊行程』或『2014 金質旅遊獎』，且不可使用於其他非金質旅遊行程之其他行程上，或不得僅刊登『金質旅遊行程』或讓旅遊消費者誤解為『金質旅行社』等文字。

(三)取得金質旅遊行程之會員旅行社，如被撤銷金質旅遊行程資格或會員資格被出會者，日後不得再使用『金質旅遊行程』等文字，或『金質旅遊行程標章』於該行程廣告

上。

七、行程內容不得任意變更之規範：

- (一)會員旅行社取得金質旅遊行程，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)若因季節變化而行程須變動者，應於參選報名時將變動後行程一併附上列入評選。
- (二)出發前遇不可抗力或不可歸責事由，不得已須變更旅遊內容時，應於出發 7 天前向本會提出，但如事出突然，無法於出發前向本會提出，亦應於變更後 7 日內檢附變更相關文件函知本會。對於金質旅遊行程之變更，經提昇旅遊品質專案小組審查，對旅遊消費者權益確有損害時，不予同意變更。
- (三)會員旅行社取得金質旅遊行程，於一年有效期間內，無正當理由任意變更旅遊內容且造成旅客權益受有損害者，提請提昇旅遊品質專案小組討論，情節重大時，撤銷金質旅遊行程資格。
- (四)取得金質旅遊行程資格一年有效期間後，如有變更金質旅遊行程內容時，須向本會提出重新認證並繳交認證費用，通過重新認證，否則不得以金質旅遊行程名義招攬旅遊。得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金質旅遊評選。

八、糾紛處理：

- (一)旅客參加金質旅遊行程產生糾紛，於金質旅遊行程資格一年有效期間內向本會提出申訴，本會通知旅行社於收到通知後 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。
- (二)旅遊消費者在金質旅遊行程資格一年有效期間內，報名參加金質旅遊行程，產生糾紛向本會申訴，經調處雙方達成和解，旅行社應於 10 日內履行和解內容，逾期未履行，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，被申訴之金質旅遊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。逾期未履行或拒絕履行時，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。並提請提昇旅遊品質專案小組討論，得撤銷金質旅遊行程資格。

九、撤銷金質旅遊行程資格：

- (一)取得金質旅遊行程，有下列情形之一者，經提昇旅遊品質專案小組查證屬實，得撤銷金質旅遊行程資格。
 - 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、金質旅遊行程選拔辦法等規定，情節重大。

- 2.違反第七點第(一)、(二)項規定，無正當理由變更金質旅遊行程，造成旅遊消費者權益受有重大損害。
 - 3.違反第八點第(二)項規定，逾期未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.將金質旅遊行程名稱或標章，使用於其他非金質旅遊行程上，或使用容易讓旅遊消費者誤解為『金質旅行社』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.取得金質旅遊行程之旅行社喪失本會會員資格。
- (二)金質旅遊行程之資格一經被撤銷，該會員日後不得再以同一行程提出申請。