旅行購物保障作業規定

2006.08 經向交通部觀光局核備通過施行
2008.4.8 經向交通部觀光局核備通過修訂第 47、48 條
2008.6.23 經向交通部觀光局核備通過修訂第 30 條
2009.4.15 經向交通部觀光局核備通過修訂第 29 條第 1 項
2011.1.5 經交通部觀光局以觀業字第 0990042980 號函核備通過修訂第 5、11、12、13、14、19、24、30、37、40、41、42、45 條，增訂第 46 條之 1
2011.6.22 經交通部觀光局以觀業字第 1000018213 號函核備通過修訂第 41、45 條
2011.10.7 經交通部觀光局以觀業字第 1000031050 號函核備通過修訂第 42、45 條
2013.6.27 經交通部觀光局以觀業字第 1020021286 號函核備通過修訂第 39 條
2014.02.05 經交通部觀光局以觀業字第 1030002816 號函核備通過修訂第 9 條
2015.08.17 經交通部觀光局以觀業字第 1040916606 號函核備通過修訂第 31 條
2016.02.24 經交通部觀光局以觀業字第 1050902561 號函核備通過修訂第 12 條

壹、總則

第 1 條

中華民國旅行業品質保障協會(以下簡稱本會)為貫徹本會章程第六條「促進旅行業提高旅遊品質、協助及保障旅遊消費者權益」之任務，暨協助旅行購物保障商店強化商品服務品質，特訂定旅行購物保障作業規定(以下簡稱本規定)。

第 2 條

本規定依商品內容將旅行購物保障商店分類如下：

A.珠寶玉石類。
B.精品百貨類。
C.鐘錶３Ｃ銀樓(金銀飾品)類。
D.木雕陶瓷藝品類
E.食品農特產類。
F.其他類。
G.免稅店類。

本會對前項類別，保有最終審議權。

第 3 條

凡在中華民國境內之營業處所(包含農會等社團法人)，且有意願與旅行社業務往來之商店，認同旅行購物保障制度之宗旨及目的，且營業內容符合本規定第二條內容者，均可向本會提出申請。

第 4 條

本規定所稱旅遊消費者係指經由國內旅行社接待或辦理旅行相關事務之旅遊消費者為限，包含來台觀光及國內旅遊的旅遊消費者。

第 5 條

為提供國內外旅遊消費者購物參考，協助旅行購物保障商店宣導行銷，暨提供國內外各旅遊相關機構購物資訊，本會將適時印製文宣，登錄旅行購物保障商店資料，提供國內外旅遊相關業者及旅遊消費者參考。

第 6 條

旅行購物保障商店，將登錄於本會「旅行購物保障」網站專區，提供國內外旅遊消費者、旅行社、及各旅遊相關機構參考。

貳、組織及職掌

第 7 條

爲執行本旅行購物保障制度，設置旅行購物保障執行委員會。

本委員會之任務如下：

一、擬訂旅行購物保障作業規定草案及修正事項。

二、研議旅行購物保障相關規範。

三、審議旅行購物保障商店資格。

四、監督旅行購物保障各小組工作之執行。

五、研議其他旅行購物保障相關事務。

第 8 條

旅行購物保障執行委員會設有文件審查小組、評核執行小組、糾紛處理小組、管理考核小組等處理相關事宜，並得視實際需要增設其他小組。

第 9 條

旅行購物保障執行委員會置主任委員一人，副主任委員及委員若干人。交通部觀光局代表一人爲當然委員外，其餘得邀請民間公正機關或團體、產業界專家、各購物店產業公協會團體等推派代表擔任。

前項主任委員、副主任委員及委員由理事長提名經理事會通過後聘任。

第 10 條

文件審查小組及評核執行小組、糾紛處理小組、管理考核小組，各組置組長一人，並依實際需要聘任評核員或委員若干人。

前項評核員或委員得邀請主管機關交通部觀光局、民間公正機關或團體、產業界專家、各產業公協會團體等推派代表擔任。

前項組長、評核員、委員由理事長提名經理事會通過後聘任。

第 11 條

旅行購物保障執行委員會開會時由主任委員擔任主席，主任委員因故不能出席時，得指定副主任委員代理之。

旅行購物保障執行委員會開會之決議，以出席委員過半數之同意行之。

參、申請程序及費用

第 12 條

購物店申請旅行購物保障資格之核定時，應檢具下列文件向本會提出申請：

一、申請書一份(可至本會網站 http://www.travel.org.tw 下載)。

二、負責人身分證影本一份。

三、營業處所之營利事業登記證或國稅局核准函或設籍課稅或合法立案證書影本一份(如無營利事業登記證或設籍課稅或合法立案證書者，請檢附相關團體出具之經營證明文件或推薦函影本一份)。

四、商店主要商品簡介一份。

五、申請為 A 珠寶玉石類、B 精品百貨類商店者，須檢附營業處所第二類建物登記謄本，且其主建物、附屬及共有部份面積加總後不得低於 500 平方公尺。

第 13 條

購物店申請旅行購物保障資格之核定時，須繳交下列費用：

一、評核費：提出申請時，每一營業處所新台幣壹萬元。

二、購物保障金：通過旅行購物保障資格核可時，應繳交下列購物保障金：

1.珠寶玉石類、精品百貨類、免稅店類每一營業處所新台幣伍拾萬元。

2.鐘錶３Ｃ銀樓(金銀飾品)類、木雕陶瓷藝品類每一營業處所新台幣壹拾萬元。

3.食品農特產類、其他類每一營業處所新台幣伍萬元。

三、常年費：通過旅行購物保障資格核可時，應繳交下列常年費：

1.珠寶玉石類、精品百貨類、免稅店類每一營業處所新台幣貳萬肆仟元。

2.鐘錶３Ｃ銀樓(金銀飾品)類、木雕陶瓷藝品類每一營業處所新台幣壹萬貳仟元。

3.食品農特產類及其他類每一營業處所新台幣陸仟元。

第 14 條

珠寶玉石類、精品百貨類及免稅店類常年費每一營業處所新台幣貳萬肆仟元，鐘錶３Ｃ銀樓(金銀飾品)類、木雕陶瓷藝品類每一營業處所新台幣壹萬貳仟元，食品農特產類及其他類常年費每一營業處所新台幣陸仟元。

常年費採曆年制，購物店於申請旅行購物保障資格核可時，雖不滿一年者，仍以一年計算。

前項常年費應於當年一月底前繳納，但新申請之購物店於旅行購物保障資格核可時繳納。

第 15 條

為促使旅行購物保障商店繳納常年費，本會應於每年一月十日前，將常年費繳納通知寄交旅行購物保障商店。

對於欠繳常年費者，應定七日期限催告其繳納，逾期不繳納者，依本規定第四十五條處理。

肆、資格核定程序

第 16 條

本會受理購物店申請時，將受理文件提請文件審查小組審查，文件審查須補正者，應以書面通知商店於一星期內補正，俟補正後再審查，逾期未補正者，駁回申請。

前項文件審查通過者，由文件審查小組報請旅行購物保障執行委員會指示評核執行小組辦理現場評核。但已取得經濟部商業司優良服務認證ＧＳＰ的購物店，得免除現場評核。

第一項文件審查未通過或逾期未補正，駁回申請時，應以書面通知申請的購物店。

第 17 條

辦理現場評核時，應由評核執行小組組長依實際需要派遣評核員二人以上(含二人)進行現場評核。

評核執行小組辦理現場評核時，應事先與受評核之購物店約定時間，並事先以書面將現場評核程序及內容通知受評核之購物店。

第 18 條

辦理現場評核時，由購物店進行商店概況簡報。

評核員於進行評核時，得對購物店環境及安全設施、現場作業情況、及工作人員等進行概括性了解，以做爲評核參考。

第 19 條

現場評核作業結束後，由評核員於現場評核記錄表上做成評核結果，送交旅行購物保障執行委員會議決通過後授予旅行購物保障商店資格，並提報理事會。

前項評核結果，須請購物店提出說明或改善者，應以書面通知購物店於一星期內提出書面說明或改善情形，再由評核員做成評核結果，送交旅行購物保障執行委員會審議，逾期未提出者，駁回申請。

第 20 條

本會對旅行購物保障資格核定結果，應以書面通知申請之購物店。

通過旅行購物保障資格核可之購物店，應依本規定第十三條規定於接到通知日起算一星期內繳交購物保障金及常年費，逾期未繳納者，駁回申請。

第 21 條

經評核結果未通過者，得於接到通知後一個月內申請複評一次。

複評仍不符合者，駁回申請案，且於通知到達後六個月內不得重新申請。

第 22 條

購物店申請旅行購物保障資格之核定，經駁回者，其已繳交之評核費用不予退還。

第 23 條

購物店之申請應經過文件審查、現場評核、資格核定、簽約、授證、登錄等階段，並依規定繳納各項費用始完成手續，取得旅行購物保障證書及旅行購物保障標章使用權。

第 24 條

購物店經核定資格並完成繳費程序者，由本會頒發旅行購物保障證書。

前項旅行購物保障商店將於本會網站上登錄。

第 25 條

旅行購物保障執行委員會之委員、評核員等相關人員，對購物店所檢送之文件資料內容，應予保密，如洩漏資料內容，除負擔法律責任外，本會並予解聘。

伍、購物保障金的管理及運用

第 26 條
購物保障金應存於政府合法認可之金融機構，購物保障金之孳息，充爲本會辦理旅行購物保障所需之行政經費。

第 27 條
旅行購物保障商店，得以書面聲明放棄旅行購物保障資格。

第 28 條
旅行購物保障商店，經依本規定第四十五條撤銷旅行購物保障資格或依第二十七條規定聲明放棄旅行購物保障資格時，已繳納之各項費用，除購物保障金依本規定第二十九條第二項處理外，其餘概不退還。

第 29 條
旅行購物保障商店，經依本規定第四十五條撤銷旅行購物保障資格或依第二十七條規定聲明放棄旅行購物保障資格，本會應於網站上公告，對該旅行購物保障商店有購物糾紛之旅遊消費者，限於公告日起三十日內向本會提出申訴協調，逾期不予受理。
本會對前項旅行購物保障商店，其繳納之購物保障金，應俟對旅遊消費者糾紛申訴案件處理完畢後，有剩餘之購物保障金者，自本會刊登公告日起第四十五日後無息退還該剩餘之購物保障金。

陸、購物糾紛之處理

第 30 條
旅遊消費者與旅行購物保障商店發生消費爭議時，商店應儘速妥善處理並以書面通知本會。來台之國外人士或大陸人士於離境前提出時，商店儘量於離境前處理完畢。
前項消費爭議，旅行購物保障商店應於收到旅客所退還之商品日起算三十日內處理完畢，並於處理完畢七日內將案件處理經過暨相關資料報知本會。
旅行購物保障商店違反第一項或第二項規定，未以書面通知或未於期限處理完畢或處理完畢未於七日內報知本會者，每違規一次，記一點，按年度計算，記點累計達二點者，提報旅行購物保障執行委員會處理。
旅遊消費者所購商品有瑕疵者，旅行購物保障商店應提供退、換貨服務。唯旅遊消費者之其他賠償請求，非本會處理範圍。

第 31 條
旅遊消費者與旅行購物保障商店發生消費爭議時，得請求旅行購物保障商店依本規定第三十條處理，或逕向本會提出申訴。
前項消費爭議，旅遊消費者應自受領所購物品後三十日內檢具購買時商店所開立統一發票向旅行購物保障商店或本會提出，逾期不予受理。
未依第二項規定檢具商店所開立統一發票之消費爭議案件，不予受理。但商店經核定免用統一發票者，得以普通收據代替之。

第 32 條

旅遊消費者與旅行購物保障商店發生消費爭議時，得檢附下列文件，並以書面爲之且記載下列各款事項向本會提出申訴:
一、申請人姓名、身份證統一編號(護照號碼)、住居所、聯絡電話。
二、相關承辦旅行業之資料。
三、旅行購物保障商店名稱、商品付款資料。
四、糾紛發生經過、內容。
五、請求處理之方式或賠償金額。

第 33 條
糾紛處理小組受理旅遊消費者購物糾紛申訴後，應進行了解，必要時通知雙方到會調處。糾紛處理小組對於購物糾紛申訴案件，經調處或依查得之事證，應由旅行購物保障商店賠償或退款者，由旅行購物保障商店於十日內履行，逾期未履行者，由本會就旅行購物保障商店繳交之購物保障金範圍內對旅遊消費者代償。
前項代償，授權理事長核准後十日內支付之。

第 34 條
本會依本規定對旅遊消費者代償，僅以旅遊消費者與旅行購物保障商店間因購物所生糾紛爲限，其他爭議不在本規定代償範圍。

第 35 條
購物糾紛申訴案件，需請專家鑑定時，如鑑定結果係旅行購物保障商店有責任時，鑑定費用由旅行購物保障商店負擔。
前項鑑定費用，旅行購物保障商店應自收到通知日起算七日內給付，逾期未給付時，由購物保障金項下扣抵，再通知旅行購物保障商店於收到通知日起算七日內補足本規定第十三條之購物保障金。

第 36 條
本會對旅行購物保障商店的最高代償金額如下:
一、珠寶玉石類、精品百貨類、免稅店類每一營業處所新台幣伍拾萬元。
二、鐘錶 3C 銀樓(金銀飾品)類、木雕陶瓷藝品類每一營業處所新台幣壹拾萬元。
三、食品農特產類、其他類每一營業處所新台幣伍萬元。

第 37 條
本會依本規定第三十三條代償或第三十五條由購物保障金扣抵鑑定費用時，將通知旅行購物保障商店於七日內繳還。逾期未繳還時，提報旅行購物保障執行委員會處理。

第 38 條
旅行購物保障商店不得假藉已支付旅行社購物佣金爲由，拒絕處理旅遊消費者之糾紛申訴。

第 39 條
爲保障旅遊消費者購物權益，旅行購物保障商店對所販賣商品應依法開立統一發票或收據，並建立消費者申訴服務處理機制。

柒、管理、考核

第 40 條

旅行購物保障商店販售商品應依商品品質合理定價，不得有貨價與品質不相當，或以詐欺脅迫或違反誠信原則等不正當方法販售商品。

旅行購物保障商店應於店內明顯處懸掛不二價標識，並依商品定價銷售，不得以贈品或任何優惠活動或其他方式變相銷售。旅行購物保障商店應將不二價商品及折扣商品分區放置，對於折扣商品應清楚標示折扣方式。

違反本條各項規定者，提報旅行購物保障執行委員會處理。

第 41 條

旅行購物保障商店應遵守雙方所簽定旅行購物保障合約書，且販售商品不得以高額購物佣金等不正當方法爲不公平競爭行爲，如有違反者，提報旅行購物保障執行委員會處理。

第 42 條

旅行購物保障商店應接受交通部觀光局及本會管理考核小組定期或不定期考核。

前項考核包含商品抽驗及現場成交價格抽查，唯現場考核人員有權視現場狀況進行他項抽檢，商店不得拒絕。

第 43 條

旅行購物保障商店有下列事由之一者，應向本會聲請登記備查：

一、名稱、負責人或代理人變更。

二、登錄商品類別變更。

三、遷移營業處所。

四、停工或停業一個月以上。

旅行購物保障登錄類別、營業處所地址申請變更時，必要時評核執行小組得進行現場評核。

第 44 條

旅行購物保障商店停工或停業期間不得超過一年。

前項停工或停業之商店復工或復業時，應通知本會，必要時評核執行小組得派員進行現場評核。

第 45 條

旅行購物保障商店，有下列情形之一者，由旅行購物保障執行委員會討論撤銷旅行購物保障資格，並提報理事會通過後實施：

一、以詐欺方法或僞造文件等違法行爲取得旅行購物保障資格者。

二、販售商品有貨價與品質不相當，或以詐欺脅迫或違反誠信原則等不正當方法販售商品。

三、違反本規定或旅行購物保障合約書或旅行購物保障執行委員會決議，情節重大者。

四、未依規定繳納常年費、購物保障金、代償還款、鑑定費等相關費用，經催繳後逾期

仍未繳納者。
五、停工或停業一個月以上時，未依規定聲請備查。
六、相關證照或資格遭撤銷、註銷或廢止者。
七、違反第 30 條規定。
八、違反第 40 條規定。
九、違反第 41 條規定。
十、其他有不遵守各相關主管機關規定，經通知仍未改善。

第 46 條
旅行購物保障商店，經撤銷旅行購物保障資格或申請放棄旅行購物保障資格者，應自通知到達日起七日內向本會繳回旅行購物保障認證合約書及證書、標章，逾期未繳回時，公告註銷。
前項商店，應自通知到達日起七日內塗銷商店內外一切旅行購物保障標章之圖形、文字。
第一項商店經被撤銷資格或申請放棄資格後，於取回認證合約書及證書、標章或公告註銷前所生之購物糾紛，仍依本規定第三十三條辦理。

第 46 條之 1
旅行購物保障商店資格一經撤銷，不得重新申請加入。變更名稱或遷移新址者亦同。
旅行購物保障商店受撤銷資格處分後，原營業處所地址不得以經營同類型商品名義申請加入。

第 47 條
旅行購物保障商店，得使用本會旅行購物保障證書及標章。
旅行購物保障證書有效期限爲一年。

捌、附則

第 48 條
旅行購物保障商店與本會所簽定之合約書，於繳納當年度常年費時，視爲雙方完成續約。

第 49 條
旅行購物保障證書所載事項如有變更，商店應檢附有關文件，向本會申請換發新證書。
旅行購物保障證書如有遺失或滅失時得申請補發。

第 50 條
本規定由旅行購物保障執行委員會提報理事會核定後施行，修正時亦同。