

交通部觀光局「國民旅遊卡」新制觀光旅遊 Q&A

一、公務人員參加旅遊行程

Q1：公務人員適用「國民旅遊卡」新制 8,000 元觀光旅遊額度之旅遊方式有那些？

A：「國民旅遊卡」新制 8,000 元觀光旅遊額度之旅遊方式包含四類：第一類為供機關選擇的「團體旅遊行程」；第二類為公務人員自行選擇屬意之旅行社「個別參團」；第三類為「台灣觀巴」或「台灣好行套票」、「交通加住宿」的半自助套裝旅遊；第四類是由公務人員自行規劃旅遊需求逕向旅宿業、交通運輸業或觀光遊樂業訂購產品的「自由行」方式，公務人員可依自身需求選擇適合方式辦理。

Q2：「國民旅遊卡」新制於 3 月 1 日開放使用於第四類自由行，是否能溯及既往、核銷 3 月 1 日前購買的單一旅遊商品？

A：不能，「國民旅遊卡」新制開放第四類自由行之時點為 106 年 3 月 1 日，因此公務人員如於 3 月 1 日前使用「國民旅遊卡」於旅宿業、交通運輸業或觀光遊樂業消費，將無法納入觀光旅遊額度核銷。

Q3：「國民旅遊卡」新制開放第四類自由行，其適用範圍包括那些觀光旅遊業別？

A：公務人員自 3 月 1 日起可直接向具「國民旅遊卡」特約商店資格之「旅宿業」、「交通運輸業」及「觀光遊樂業」選購自行住宿及旅遊商品刷卡消費。

Q4：「國民旅遊卡」新制開放之第四類自由行，是否可以使用於加油？又是否可用於租車？

A：公務人員如使用國民旅遊卡刷卡加油，將歸於自由運用額度。另公務人員如使用國民旅遊卡租車，因租車係屬「交通運輸業」項下之汽車租賃業，爰得納入觀光旅遊額度內核銷。

Q5：購買「台灣好玩卡」，是否得納入觀光旅遊額度核銷？

A：「台灣好玩卡」係觀光局結合縣市政府共同推出，以電子票證為載體且限時限地交通和景點之專屬優惠旅遊商品。公務人員現得透過「旅行業」及「交通運輸業」購買「台灣好玩卡」並納入觀光旅遊額度核銷，惟該卡儲值金額尚無法納入核銷額度。

Q6：公務人員購買車票或旅遊套裝行程，刷卡日是否必須是休假日？

A：公務人員購買預購車票或旅遊套裝行程等「預購型交易」，因刷卡日期不是實際乘車日或旅遊日期；刷卡地點也不是乘車或旅遊的目的地，因此針對此類「預購型交易」，請於消費時提醒特約商店，要將消費的「預購型交易」的實際乘車日或旅遊起迄日；及實際乘車或旅遊目的地等資料，建檔至檢核系統。如此，系統方可正確檢核交易以便請領公務人員強制休假補助費而不致影響權益。

Q7：是否只有旅行社能經營團體旅遊？

A：是，按發展觀光條例第 27 條規定，僅有旅行業社得招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。因此公務人員參團旅遊，皆須為合法且具「國民旅遊卡」特約商店資格之旅行社所辦理之團體旅遊行程。

Q8：公務人員向旅行社購買觀光旅遊商品是否必須為觀光局簽約之特約商店？旅行社若非國民旅遊卡特約商店，該項旅遊消費是否可歸類為旅行業？

A：公務員向旅行社購買觀光旅遊商品，應為「國民旅遊卡」特約商店，且該公司須先與觀光局審核通過之「國民旅遊卡」收單機構簽約，建置連線或手動刷卡機，並由收單機構於國民旅遊卡網站登錄其特約商店資料。

Q9：公務員如何得知該旅行社、旅宿業、觀光遊樂業或交通運輸業是否為國旅卡特約商店？

A：公務人員可透過下列方式選擇有效的「國民旅遊卡」特約商店進行消費。

1. 到「國民旅遊卡」網站(travel.nccc.com.tw)上的「特約商店」單元查詢特約商店，網站內容會顯示查詢到的「國民旅遊卡」特約商店的電話、地址、建檔日、解約日、收單機構及優惠訊息等相關資訊，以提供使用「國民旅遊卡」消費之參考，若對於特約商店所提供之資訊內容有疑義時，可洽詢該特約商店或其收單機構。
2. 凡經觀光局認可之「國民旅遊卡」特約商店，在其商店門口及收銀機上會貼有「國民旅遊卡」特約商店識別標章，看到該商店貼有「國民旅遊卡」識別標章者，即為「國民旅遊卡」特約商店。
3. 刷卡消費時須留意商店是否同時為多家收單機構之特約商店，而裝設有非「國民旅遊卡」刷卡機，或特約商店營業範圍尚有其他非「國民旅遊卡」特約商店，可再提醒商店此為「國民旅遊卡」消費，以避免誤刷非「國民旅遊卡」刷卡機，致交易列為不合格。

Q10：觀光局公告之觀光旅遊參考商品將會公告在何處？

A：觀光局已將觀光旅遊參考商品公告於所屬觀光資訊網之國民旅遊卡新制專區（<http://taiwan.net.tw>），及國民旅遊卡網站（<http://travel.nccc.com.tw>），公務人員可利用該等網站查詢。

Q11：各機關因國旅卡新制辦理團體旅遊是否適用政府採購法？

A：不適用，各機關辦理所屬公務人員刷國民旅遊卡團體旅遊時，因係由公務人員個別刷國民旅遊卡、個別核銷之方式辦理，故不適用政府採購法之規定，惟得由機關代表所屬公務人員與旅行社簽訂國內旅遊定型化契約。

Q12：公務人員是否可以直接透過合法立案且具國民旅遊卡特約商店資格之旅行社規劃高鐵(或火車)與住宿結合之旅遊產品，自助旅行？

A：是，公務人員向具國民旅遊卡特約商店資格之旅行社刷卡購買或訂製之套裝旅遊包括旅行社包裝之「交通+住宿」、台灣觀巴或台灣好行套票等自由行套裝商品，因此，公務員向旅行社購買高鐵(或火車)與住宿結合之旅遊商品，以自助旅行方式出遊，亦得申請休假補助費。

Q13：公務人員於出發前因故不能參加旅遊行程，可否改由其他同事參加該旅遊行程？

A：公務人員如係參加旅行社舉辦之團體旅遊，依國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 17 點規定，旅客有變更權；惟仍須依簽訂契約辦理並通知旅行社。如因而增加費用，應由該其他同事給付；如減少費用，不得請求旅行社退還。

Q14：旅行業代收轉付收據是否要註明國民旅遊卡之旅遊行程？

A：國民旅遊卡新制甫剛上路，旅行社可能因不熟悉而登錄錯誤特約商店代號，除可透過原刷卡機刷退外，亦可透過機關人事單位補登，為利補登作業，旅行業代收轉付收據或旅遊定型化契約書仍應清楚載明團體旅遊資訊，方便公務人員透過機關以人工補登方式辦理時有所憑據。

Q15：公務人員參團旅遊如發生旅遊糾紛或有相關疑問，觀光局專線

電話為何？

A:公務人員可撥打觀光局 24 小時免付費旅遊諮詢熱線:0800-011765 諮詢相關參團旅遊問題；如參團旅遊發生旅遊糾紛，可由雙方當事人依國內旅遊定型化契約第 29 條約款協商解決，亦可向直轄市、縣市消費者保護官、中華民國旅行業品質保障協會(02-25068185) 或觀光局申訴協調解決。

二、旅行社辦理旅遊行程

Q1：旅行社所有之旅遊商品是否均得提供公務人員刷國民旅遊卡申請觀光旅遊休假補助費？

A：自 106 年 3 月 1 日起開放第四類自由行，公務人員如欲刷國民旅遊卡申請觀光旅遊休假補助費，除得透過旅行社參團旅遊、購買自由行套裝商品、台灣觀巴、台灣好行套票外；亦得透過旅行社購買機票、車票、代訂房或購買遊樂園門票等單一旅遊商品。

Q2：旅行社辦理觀光旅遊，須具備何種資格始得成為國民旅遊卡之特約商店？

A：旅行社須先與本局審核通過之「國民旅遊卡」收單機構簽約，建置連線或手動刷卡機，並由收單機構於國民旅遊卡網站登錄其特約商店資料。另因應 106 年 3 月 1 日實施之第四類自由行已將「旅宿業」、「交通運輸業」及「觀光遊樂業」之「國民旅遊卡」特約商店均全數納入觀光旅遊額度核銷；如旅行社先前已裝設檢核代碼 7901 之特約商店，可與現行國民旅遊卡刷卡機併行使用。

Q3：旅行社辦理旅遊是否須與公務人員簽訂旅遊契約，及開立旅行業代收轉付收據予公務人員？

A：依發展觀光條例第 29 條規定，旅行社辦理團體旅遊時，應與旅客訂定書面契約。因此，旅行業辦理公務人員參團旅遊，得由該旅行社與機關代表所屬公務人員簽訂國內旅遊定型化契約；如係個別公務人員自行參團旅遊，則由該旅行社與個別公務人員簽訂國內旅遊定型化契約。至於公務人員購買旅行社包裝之「交通加住宿」自由行商品，因非屬民法所稱之旅遊契約，無前開定型化契約之適用，惟可由雙方當事人另行協議其內容。另依旅行業管理規則第 25 條第 3 項規定，旅行社辦理上開旅遊業務，應開立旅行業代收轉付收據予公務人員收執。

Q4：旅行社可否拒絕公務人員改由其他同仁參團旅遊？

A：不可，依國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 17 點規定，公務人員因故不能參加旅遊者，旅行社非有正當理由，不得拒絕其他同仁參加；惟如因而增加費用，旅行社得向該參加者請求給付；所減少費用，該公務人員不得請求退還。

Q5：旅遊行程中遇有不得已之事由致無法依原定行程進行，旅行社應該如何處置？

A：公務人員參團旅遊期間，如因不可抗力之事由致無法依原定行程進行，依國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 19 點規定，旅行社為維護旅遊團體之安全及利益，得變更旅程或更換食宿；其因此增加之費用，不得向公務人員收取，所減少之費用，應退還公務人員。惟如該公務人員不同意變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行社墊付費用將其送回原出發地。

Q6：出發前公務人員有要事解除旅遊契約，旅行社得否請求賠償？

A：可，按國內旅遊定型化契約之適用對象，不因旅客之身分為公務人員或一般人民而有不同。因此，公務人員報名後縱使有要事無法參加旅遊行程，旅行社得依國內旅遊定型化契約記載及不得記載事項第 13 點規定，請求該公務人員賠償其違約金。