

附件二

海峽兩岸旅遊合作規範

依據本協議第四條、第五條、第七條，兩岸旅遊業者應遵守如下規範：

一、台旅會和海旅會提供的組團社和接待社名單內容包括：旅行社名稱、負責人、地址、電話、傳真、電子郵件、聯繫人及其移動電話等信息。若組團社或接待社的相關信息發生變動，應即時以書面方式通知對方。

二、台旅會應設置旅遊諮詢服務及投訴熱線，以便旅遊者諮詢及投訴。

三、台旅會和海旅會作為處理旅遊糾紛、逾期停留、緊急事故及突發事件的聯繫主體，各自建立應急協調處理機制，及時交換信息，密切配合，妥善解決赴台旅遊過程中出現的問題。

四、組團社應向接待社提供旅遊團旅客名單及相關信息，組團社應為旅遊團配置領隊，接待社應為旅遊團配置導遊。旅遊過程中出現的問題，由領隊和導遊共同協商，妥善處理，並分別向組團社和接待社報告。

五、接待一方應向組團社提供接待旅遊團團費參考價。

六、接待社不得引導和組織旅遊者參與涉及賭博、色情、毒品及有損兩岸關係的活動。

七、組團社、接待社均不得轉讓配額及旅遊團。接待社不得接待非組團社的旅遊者，不得接待持其他證件的旅遊者。如有違反，應分別予以處理。

八、旅遊者未按規定時間返回，均視為在台逾期停留。因自然災害、重大疾病、緊急事故、突發事件、社會治安等不可抗力因素在台逾期停留之旅遊者，接待社和組團社應安排隨其他旅遊團返回。無正當理由、情節輕微者，接待社和組團社應負責安排隨其他旅遊團返回。不以旅遊為目的、蓄意逾期停留情節嚴重者，由台旅會和海旅會與雙方有關方面聯繫，安排從其他渠道送回；須經必要程序者，於程序完成後即時送回。

九、旅遊者逾期停留期間及送回所需交通等費用，由逾期停留者本人承擔。若其無能力支付，由接待社先行墊付，并于逾期停留者送回之日起三十天內，憑相關費用票據向組團社索還。組團社可向逾期停留者追償。