

# 領隊未盡責 團員獲退小費

周先生與朋友楊小姐參加旅行團往台灣旅遊。楊小姐由旅行社代辦團體落地簽證，費用\$50。周先生選擇抵台自行辦理落地簽證。

起程當日，他倆在機場與領隊會合，領取護照、簽證和機票。領隊告知團員自行寄存行李和登機，便離開了。楊小姐發覺領隊沒有給她簽證，上機後向他索取，領隊答稱由他保管。抵台後，楊小姐再索取簽證，領隊拿不出來，只是帶他們往辦理落地簽證。

周先生和幾位團員均需辦理落地簽證，但領隊把他們帶到辦理櫃位，沒有解釋辦理的程序，便逕自帶領其他團員往辦理團體簽證，幾分鐘後辦好了，無視周先生等人的情況，便率領其他團員離開出入境區域。周先生等人只好自行處理，半小時始辦好簽證。期間，楊小姐三番四次向領隊查詢周先生的情況，為何需時良久，領隊恍似事不關己，對於有團員滯留在簽證櫃位，從未施予援手。

旅程第三天，旅行團入住桃園一間酒店，周先生的房間設備有問題，欲找領隊處理卻遍尋不獲，隔天從當地導遊口中得知，領隊前一晚留在台北，沒有隨團入住該酒店。

周先生非常質疑領隊的責任感，認為以其服務態度和水平，不值\$140的小費。他希望本會代向旅行社要求退回他本人和楊小姐已付的小費。

## 跟進

本會向該旅行社反映周先生的要求及投訴領隊的表現。旅行社回覆表示，就領隊失職一事，已向該領隊作出內部處分，並要求領隊退回客人全數小費，周先生已獲安排取回總數\$280的小費。旅行社就此次事件向周先生致歉。 📍

## 提醒你！

- 曾於1983年後以入台證赴台灣而未持有外國護照的港澳居民可於抵達台灣機場後，免費申請14天臨時入境停留(俗稱落地簽證)，合資格人士須準備兩張3個月內的兩吋照片、曾入台的舊台證、有效期6個月以上的護照及14日來回機票；市民也可經旅行社事先辦理落地簽證，但旅行社或收取服務費。首次赴台的港澳居民仍須按正常程序辦理入台證。
- 旅行團小費屬自願性質，消費者有權因應領隊和導遊的服務水平來決定是否支付小費。