

儷庭旅行社有限公司 內部控制機制規範

第一章 總則

第一條 (目的)

為建立健全之內部控制制度，促進本公司健全經營，保障資產安全，提高營運效率，並確保財務報告之可靠性及相關法令之遵循，特制定本規範。

第二條 (適用範圍)

本規範適用於本公司總部、各分公司、辦事處及所有業務、後勤部門。全體員工均應嚴格遵守。

第三條 (內部控制之原則)

本公司內部控制制度之設計與執行，應遵循以下原則：

- 風險導向：針對高風險業務（如資金管理、個資保護）建立關鍵控制點。
- 職能分工：不相容職務（如交易授權、執行、記錄及資產保管）應由不同人員擔任。
- 自動化控制：儘量將控制點整合於 ERP/sales 系統中，減少人工干預。
- 交易軌跡：確保所有營運與財務交易均留有可追溯之完整軌跡（Audit Trail）。

第二章 組織架構與職責分工

第四條 (組織環境)

本公司應建立明確之組織圖，並依據職能劃分部門，各部門應有明確之職掌與授權限額。

第五條 (不相容職務分工)

財務與業務部門應落實嚴格之職務分工，具體規定如下：

- 收款職能：業務人員負責與客戶確認訂單與收款金額，但不得兼任財務出納或直接保管大額現金。
- 記錄職能：財務會計人員負責帳務記錄，不得兼任資產保管（如空白收據、支票、銀行印鑑）。
- 授權職能：產品售價折扣或大額採購需由部門主管授權，不得由業務人員自核。
- 資訊系統：系統開發人員不得具備正式作業環境之操作與權限異動權力。

第三章 核心業務循環控制

第一節 銷售與收款循環

第六條 (訂單與契約管理 SOP)

- 契約簽署：業務人員在接受客戶訂團/訂位後，必須確保與客戶簽署環境部（原觀光局）核定之《定型化契約》，並確認合約條款完整無誤。
- 系統建檔：所有訂單必須即時登錄於 ERP 系統，系統將自動產生唯一之團號（Tour Code）或訂單號，作為後續核對基礎。
- 變更確認：訂單內容若有變更，需在系統中留存修改記錄，並經客戶書面確認。

第七條 (收款控制與資金解繳 SOP)

- 收款方式：鼓勵客戶使用銀行匯款、信用卡支付至公司指定帳戶。
- 現金代收限額：嚴格限制業務人員代收現金之額度（例如：單筆不得超過新台幣 50,000 元）。
- 收據開立：凡收取任何款項，必須立即開立系統產生之「代收轉付收據」。嚴禁使用私人收據或空白收據。

4. 解繳規定：業務人員代收之現金/支票，必須於收受之次一工作日中午前解繳財務部出納，不得私自挪用或延遲解繳。

第二節 採購與付款循環

第八條 (供應商管理 SOP)

1. 供應商准入：所有合作之地接社、航空公司、酒店、車行必須經過資格審查（包含營業執照、保險證照、資信評估），並建檔於「合格供應商名單」(Whitelist)。
2. 合約簽署：大額或長期合作之採購（如包機、系列機位、旺季保證入住）需經管理層審核並簽署正式採購合約。

第九條 (付款審核 SOP)

1. 付款憑證核對：財務部付款前，必須執行「三方核對」(Three-Way Match)：
 - 核對 ERP 系統之採購確認單 (Booking Confirmation)。
 - 核對供應商發票/帳單 (Invoice)。
 - 核對實際出團人數/服務項目（以領隊報告書或系統記錄為準）。
2. 付款授權：付款申請需經業務部門主管與財務主管分級審核。大額付款應採用電子支付並實施雙重憑證授權 (Dual-factor authentication)。

第三節 團體作業與領隊管理

第十條 (證照作業安全 SOP)

1. 證照交接：客戶之護照、簽證申請文件之收付與傳遞，必須設立「證照交接記錄」，確實記錄交接時間、人員與件數。
2. 保管責任：證照文件在公司內部保管期間，應統一存放於保險櫃中，並由專人管理。

第十一條 (領隊帶團控制 SOP)

1. 借支管理：領隊帶團前借支之團務費（公費），需提出預算申請。
2. 團體結算報告 (Tour Report)：領隊回國後 [填寫天數，如 3 天] 內，必須繳交團體報告書、詳細之財務結算表（實報實銷，需附單據）及客戶滿意度調查表。財務部應即時核對借支餘額。

第四章 財務與風險管理控制

第十二條 (代收轉付科目核對 SOP)

財務部應每月針對代收轉付科目進行明細核對：

1. 暫收/暫付款清理：針對每個 Tour Code 進行代收與代付金額的結算，異常之暫收/暫付款項 (Open items) 應在 [填寫天數，如 30 天] 內清理完畢。
2. 銀行對帳單：出納人員應每日（或至少每週）核對銀行存款餘額與公司帳面記錄，並定期編製銀行存款餘額調節表。

第十三條 (旅遊責任險與履約保險控制 SOP)

1. 投保稽核：所有出團團體、自由行旅客，必須依法在出發前 [填寫天數，如 1 天] 投保足額之「旅行業責任保險」。
2. 履約險維護：財務部應確保存放在觀光署指定之履約保險/保證金始終在有效期限內。

第五章 個人資料保護與資訊安全控制

第十四條 (客戶個資保護 SOP)

1. 蒐集通知：蒐集客戶個資時，應告知蒐集目的與合法依據。
2. 權限管理：ERP 系統應實施「以角色為基礎的存取控制」(RBAC)。業務人員僅能存取其負

責團體之旅客個資。財務人員無法查閱旅客敏感個資（如身分證字號）。

3. 儲存與銷毀：電子個資應加密儲存。紙本個資（如護照影本）應存放於上鎖檔案櫃，過期個資應定期（如 1 年）進行實體銷毀並留存記錄。

第十五條 (資安與系統運維 SOP)

1. 數據備份：核心系統數據應每日自動進行增量備份，每週進行完整備份，並實施異地存放（Cloud 或實體磁帶）。
2. 交易軌跡：系統應保存所有關鍵交易（訂單修改、價格異動、收款記錄、權限異動）之不可篡改 Audit Log，至少保存 [填寫年數，如 5 年]。

第六章 監督與稽核機制

第十六條 (自行評估)

各部門主管應每年（或每半年）針對其負責之業務（銷售、採購、個資）進行內部控制自行評估（Self-Assessment），並將評估結果送交稽核組彙整。

第十七條 (內部稽核)

1. 獨立性：稽核組應獨立於營運部門，直接向董事會報告。
2. 稽核範疇：
 - 定期稽核：財務與資金循環（代收轉付科目核對、現金盤點）、定型化契約簽署。
 - 不定期稽核：分公司營運合規、領隊借支清理、個資保護措施。
3. 缺失改善：受稽核單位需針對稽核缺失提出改善計畫與整改期限，稽核組將進行追蹤追蹤。

第七章 附則

第十八條 (獎懲辦法)

員工若有違反本規範之行為，致使公司遭受營運缺失、資金損失、行政處罰或名譽損害者，將依公司績效評核與獎懲規定進行處分；情節嚴重者，將移送法辦。

第十九條 (機制檢討與修訂)

本機制應每年由稽核組會同財務、業務主管進行檢討，視法令變更及公司業務發展進行修訂，並報經總經理/董事會核可後實施。

