

第二篇 國民旅遊作業手冊

第一章 緒論

國民旅遊係指一個國家國民在國內的旅行活動，也是最簡便之休閒遊憩方式。旅行業者經辦的業務即是為旅客辦理在國內旅遊之食、宿、交通及觀光活動事宜，並提供完整妥善之安排。

旅行業由早期以招徠國際旅客來台觀光為主要目標，開放國人出國觀光後轉為接待來台旅遊與承辦出國旅遊二者兼具之雙向業務，直至民國 87 年 1 月 1 日實施隔週休二日制，始帶動國人在國內旅遊之風潮，與國民旅遊業務之推展。至此，旅行業業務遂邁入全民觀光的蓬勃發展時代。國人休閒時間增加，國內旅遊人次逐年增加，消費者的休閒旅遊方式也愈趨變化，消費者對遊憩品質極為重視，要求提供國際水準的旅遊環境及服務水準，此種觀光需求的轉變使得國內觀光產業面臨極大的衝擊。

為迎合消費者的新需求，業者紛紛改變經營型態，並投注更多資金及人力以提昇水準，爭取客源。走馬看花的旅遊方式日趨式微，主題式、知性、定點、休閒度假式的旅遊型態蔚為風潮，從參加旅行團、自行駕車出遊、個人、家族旅遊，以及公司行號、廠商的獎勵旅遊（Incentive Tour）、學校的戶外教學、畢業旅行等多元化的旅遊型態，均充分顯示國民旅遊市場雄厚的市場潛力。

一、定義

國民旅遊的基本定義為國民在其國內所從事的旅遊行為。依各個國家的經濟發展的不同，其旅遊目的也會有些許差異，但概括而言，大多數國家的國民旅遊模式仍在觀光、購物、遊覽、旅行、休閒、遊憩、度假的範疇之內。

二、特質

1. 客源層廣、市場區隔大、消費金額小、旅遊活動時間短、手續簡便，容易成行。
2. 價格彈性，成本易控制，旅遊據點多，臨時更改機動空間大。
3. 旅遊設計行程主題、內容較多，發揮空間及協調彈性大。
4. 無語言障礙，領團具解說及團康能力，凝聚共識和團體趣味氣氛較佳。
5. 風景區多，交通、旅館選擇可依經濟條件做選擇。
6. 四季分明主題旅遊明顯，可依花季、雪季、賞鳥賞鯨等安排季節性遊程。
7. 古蹟民俗多，原住民文化廣，地方張力大，均著重觀光文化事業。
8. 傳統美食小吃林立，本土水果風味獨特，值得大力推展。
9. 旅遊景點海拔落差大，熱帶、亞熱帶、溫帶…豐富生命型態之美。

三、業務範圍

根據旅行業管理規則第二條規定，旅行業經營國民旅遊之業務要點如下：

1. 接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。

2. 接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿及提供有關服務。
3. 招攬國內團體旅遊業務及其他經中央主管機關核定與國內旅行有關之事項。

四、業務內容

1. 團體：係指多人集團出發至目的地的旅遊行為，經由委託旅行社代為安排全部或一部之國內旅遊活動，如公司行號、機關、團體、協會、公會、工會、學校…等均為團體旅遊業務。
2. FIT 散客：係指少數人或個人，旅行業依最低成團人數舉辦招攬或依旅客實際需求代為安排交通、食宿、育樂…等休閒活動，或推出套裝行程、週遊券（如鐵路聯營中心），受理旅客之報名作業。
3. 大型活動辦理：夏令營、冬令營、研習營、育樂營、會議假期、各式旅遊訓練、運動會、園遊會、聯歡晚會、自強活動、學生戶外教學、畢業旅行及其他結合特殊專業之活動…等。產品內容依機構提出之構想需求性質而執行規劃安排事宜。
4. 特殊主題：特殊主題行程雖屬非常態性的遊程，但由於週期性或興趣相投凝聚的共同目的行程愈來愈多，客源層面較穩定，如妥善規劃行程內容，商機頗大。市場型態如：
 - (1) 懇親團：探望服兵役的子弟，台語稱“面會”。
 - (2) 返鄉團：學生在假日返鄉的專車接送。
 - (3) 進香團：廟宇神祇祭祀慶典時，善男信女進香朝拜的聚集活動。
 - (4) 特定興趣的旅行團：基於共同嗜好、興趣共組的主題性質活動，如攝影團、賞鳥團、高爾夫球團、釣魚團、古蹟團、陶藝團、文藝團、美食團等。

五、經營要素

經營國民旅遊業務在手續上雖不若出國旅遊辦證繁雜，但其業務包含範圍內容瑣碎，國人資訊取得容易食、衣、住、行、育樂均馬虎不得，應注意下列事項：

1. 行政系統：專業制度的建立，分權分責分工主管，風險計畫，資產負債攤提，良好的財務管理與信用。
2. 業務系統：建立市場開發機制，不斷創新考察研發，專業與態度的要求。
3. 後勤系統：強化 OP 作業標準化，行動速度化，確實提供與掌握資源。
4. 行銷系統：建立品牌形象，完成 CIS 公司文化象徵，確實分配有效宣傳。
5. 導覽系統：主流專業的訓練，活潑熱忱導覽服務，安全的領團行為。
6. 企劃系統：經常不斷的辦理各式大型活動以打開公司的知名度，不斷尋求同業與異業的業務聯盟，降低經營成本，開發寡占市場。
7. 危機處理：經常演練危機處理要項案例教學，建立快速完整的通報系統，業務行為應屏棄非法工具，遵守相關政令。

六、國民旅遊與其他經營型態之比較分析

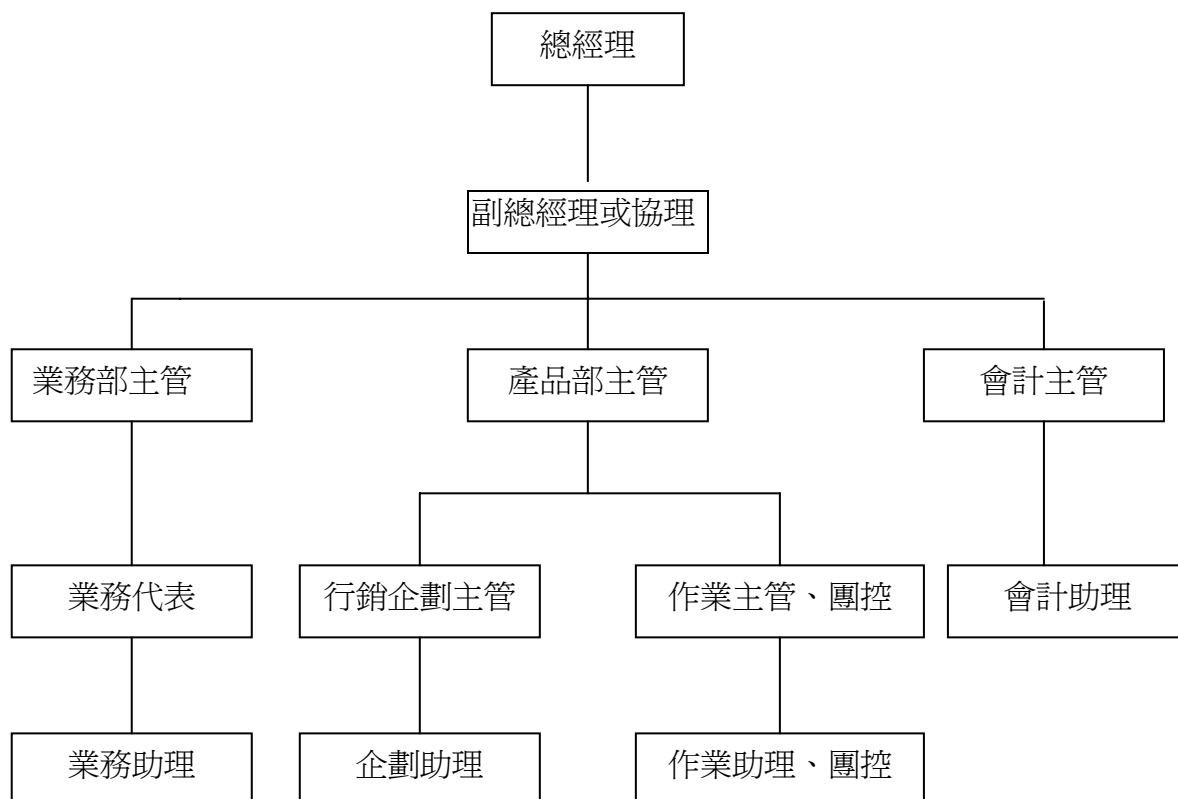
有關國民旅遊、來台旅客接待業務、國人出國旅遊業務，經營型態之比較分析表如下：

表 2-1.1-1

| 型態 項目 | 國民旅遊業務 | 來台旅客接待服務 | 國人出國旅遊業務 |
|--------------|------------------------------------|---|--|
| 業務範圍 | 為招攬團、委辦團、散客訂車、訂房、訂餐、訂交通工具及風景遊樂區門票等 | 為外籍人士至台的攬團委辦團、散客安排交通工具接送、膳宿等接待事宜 | 為出國人士，招攬團，自助旅行者代理預訂交通工具（訂位、開票）、訂房、訂餐 |
| 市場範圍 | 國內人口均可成行無限制 | 需與國外旅行社洽談合作的，觀光客、商務客、自助旅行客人及至國內投宿飯店的散客 | 出境人士資格、身分有限制 |
| 市場開發 | 容易打入市場，擴展至出國團體業務 | 不易打入市場，需經驗累積 | 不易打入市場，因國外狀況需修改行程 |
| 客源掌控 | 較易掌握 | 不易掌控，變數多 | 較難掌控 |
| 旅遊品質 成本控制 | 面臨削價競爭，但交通、膳宿較易掌握 | 不易掌控，削價競爭多 | 較難掌控，削價競爭多 |
| 旅遊時間 | 短、彈性大 | 較短 | 較長 |
| 語言障礙 | 無 | 接待人員語言能力要求高 | 領隊人員語言能力需要求 |
| 金融匯率 | 不需考慮 | 要考慮 | 要常考慮 |
| 購物壓力 | 較無 | 較有或視行程而定 | 較有或視行程而定 |
| 隨團服務 人員工作 | 1.不須執照 2.身負領團、導遊解說及車上團康育樂內容較大 | 1.需導遊執照 2.按預定行程執行接待，解說事宜 3.較單純 4.語言能力強 | 1.需出國領隊執照 2.隨行程不同，工作性質得身兼數職或另派導遊協助 3.語言能力佳 |

第一節 組織架構

國內的旅行社有些專營國民旅遊業務，有些公司則以經營國民旅遊業務為主、出國旅遊業務為輔，各公司之組織架構依其業務範圍、功能而有所不同，規模較大者，分工較細；規模較小者，主管與操作人員合併精簡人事開銷，視市場環境而調整組織規模之縮減或擴編，以符合機動性與效益性。茲以 10 人以上之公司組織架構為例說明之：



第二節 職能說明

一、產品部門

(一) 功能

1. 掌握市場脈動、研發產品
2. 制定作業流程與決策
3. 資訊管理
4. 客戶導向的優質服務
5. 提昇公司形象與永續經營之成長環境

(二) 職掌

1. 經理主管：
 - (1) 業務推廣及市場動態之掌握
 - (2) 新產品之研發與制定
 - (3) 成本控制與釐定價格政策
 - (4) 培育業務人員及執行業績之評估
 - (5) 意見反映及溝通協調
 - (6) 掌握預算執行程度
 - (7) 領團人員之管理
2. 團控作業主管：
 - (1) 督導 OP 作業之正確性與時效性
 - (2) 製作 OP 作業規範與流程管理
 - (3) 協調 OP 工作支援，機動調整工作量
 - (4) 參與業務會議，執行年度訂位及控團進度
 - (5) 加強對外交涉協調聯繫，維護作業正常運行
 - (6) 執行培訓計劃並激勵工作士氣
 - (7) OP 作業用品之各項庫存控管
 - (8) 與 PAK 業務之聯絡協調工作
3. 團控作業助理
 - (1) 依工作規範執行訂團作業（訂交通工具、旅館、餐廳、保險等有關旅行事宜）。
 - (2) 各項成本變動之反映及查核業務人員報價之成本價格。
 - (3) 掌控出團作業之正常操作，與業務人員密切配合。
 - (4) 適時反應團體動態及同業之價格成本狀況。
 - (5) 檢視旅客報名資料及說明會協辦事宜。
 - (6) 執行領團人員交團接班事宜。
 - (7) 維護產品資訊檔案並列印業務報表單。
4. 行銷企劃主管
 - (1) 彙整市場業務資訊，研發產品。
 - (2) 成本估算及報價定價管理。

- (3) 產品行銷計劃之製訂之執行。
- (4) 執行產品銷售訓練計劃及促銷活動。
- (5) 擬訂採購計畫及對外公開交涉。
- (6) 產品資訊建檔及報表統計分析。

5. 企劃助理

- (1) 協助行銷企劃主管執行相關作業進度。
- (2) 設計並管理產品資訊庫（年度、季節性、專案主題性產品）。
- (3) 產品行程表、旅遊手冊之製作。
- (4) 媒體廣告行銷活動之策劃與執行。

二、業務部門

(一) 功能

1. 推展產品之銷售工作。
2. 開發客源，拜訪及聯繫客戶。
3. 蒐集市場情報，掌握脈動趨勢。
4. 達成公司釐訂年度銷售目標。
5. 完成公司強力促銷推廣的產品。

(二) 職掌

1. 業務部主管（經理）

- (1) 達成部門營業目標經營績效。
- (2) 教育訓練對產品的了解及銷售技巧。
- (3) 訂定業務人員的職掌及工作範圍。
- (4) 定期舉辦業務檢討會及產品推廣說明會。
- (5) 編列部門年度預算、獎金分配制度。
- (6) 員工激勵計劃之擬定，建立高績效團隊經神。
- (7) 建立同業及相關廠商客戶良好公共關係。
- (8) 規劃客戶計劃旅遊，強化廣告媒體之運用。
- (9) 處理客戶抱怨事件，售後服務之追蹤與分析。
- (10) 建立全公司方位服務系統，即每位員工均是「最佳業務人員」。

2. 業務代表

業務代表通常可區分為業務主任、組長、業務員等。

- (1) 例行性業務拜訪及開發客源之聯繫工作。
- (2) 分析並充分了解旅遊產品之內容及對客戶解說產品內涵。
- (3) 承接客戶特殊行程之安排服務。
- (4) 塑立公司專業行象，強調公司特色。
- (5) 促銷公司主力產品及特色產品。
- (6) 蒐集市場、同業產品資訊及價格動態。
- (7) 接受客戶報名及收証件事宜。
- (8) 競標作業之執行與參與。

3. 業務助理

- (1) 鍵入(KEY-IN)客戶報名資料
- (2) 協助業務代表掌控報名、催件工作。
- (3) 整理客戶證件、催收帳款，協助團控或作業 OP 處理流程。
- (4) 接受客戶諮詢，寄發 D.M.促銷商品。
- (5) 追蹤產品進度，掌控行程表庫存量。
- (6) 反應市場行銷資訊。

三、領團人員

(一) 功能

1. 掌控團體行程進度，達成目標任務。
2. 提供顧客專業解說教育服務。
3. 沿途提供顧客照料事宜的導師。
4. 塑立公司形象，旅遊品質的指標。

(二) 職掌

1. 確實執行旅遊行程的內容。
2. 掌控產品內容既定的進度時間。
3. 確保旅客安全、處理緊急事故。
4. 協助旅客獲得旅行最大樂趣及保障旅客的權益。
5. 收集並通報旅遊行程中相關資訊。
6. 機會教育旅客，提供知性服務。

四、會計人員

(一) 功能

管理公司進出帳額事宜。

(二) 職掌

1. 核對帳單金額的正確性並確認登錄。
2. 掌控應收、應付帳款的往來進度。
3. 結帳統計盈虧，製作報表資料。

表 2-2.1-1

國民旅遊作業職能說明表

| 職能 | 職 稱 | 主 要 任 務 或 工 作 內 容 |
|----------------|------------------|--|
| 經理 主管 | 總經理 或副理、協理、經理 | 1.訂定經營產品計劃與方向。 2.釐定產銷政策標與目標管理。 3.總責年度經營績效及預算執行進度。 4.訂定職掌與工作標進作業規範。 5.研擬人才資源計劃及評估作業。 6.領團管理。 |
| 業務部 主管 | 業務經理 或主任 | 1.掌握市場動態。 2.新行程研發 3.釐訂價格政策與成本控制。 4.人員訓練，業績評估。 5.問題溝通與協調解決。 |
| 業務 代表 | 業務組長 助理業務員 | 1.完成上級交待業務，收集資料。 2.開發客源與拜訪客戶推廣事宜。 3.成本估算及注意市場需求動向。 4.與 OP 人員配合。 |
| 作業 主管 | 經理 或主任 | 1.OP 工作之督導與管理。 2.培訓 OP 助理上線操作工作。 3.協調相關部門，達成任務。 |
| 行主 銷管 企劃 | 經理 或主任 | 1.產品研發，包裝與訓練。 2.業務支援。 3.採購管理。 4.協調相關部門，達成任務。 |
| 企劃 專員 | 專員助理 | 1.協助企劃主管執行相關任務。 2.產品研發、包裝。 3.行銷活動。 |
| 隨團 人員 | 領團 (領隊) | 1.執行行程活動，進度及專業解說服務。 2.照料旅客、維護旅遊安全及緊急事故處理。 3.旅遊沿途行程資訊通報，團費結算。 |
| 作業 人員 | OP 團控 助理 | 1.掌控訂團、出團作業及正常操作。 2.查核業務人員開列的成本價格及需求事宜。 3.交團作業的執行。 4.檔案資料的彙整。 |
| 會計 人員 | 會計、出納 | 1.核對資料金額入帳。 2.統計盈虧報表。 |

第三節 國民旅遊卡相關業務

行政院為振興國內觀光產業、帶動就業風潮，並落實公務人員休假補助之宗旨，自 92 年 1 月 1 日起，推動「國民旅遊卡」的實施措施，強制規定公務人員之休假補助款須利用該卡於國內各觀光產業消費，始得以核銷該項費用，並希望藉由公務人員國民旅遊卡的實施，推廣至全國國人，使國內的觀光產業能突破過去隔周休二日或現行之周休二日所面臨的「周營二日」之困境。當然，在旅行社而言，該項業務勢必連帶產生重要影響，故在接洽此類業務時，必須知道其相關規定條件，方能開創另一商機。

一、公務人員國民旅遊卡使用之規範

行政院在通過該項措施後，依政府之規範全國公務人員約有 50 萬人，每人每次休假旅遊刷卡補助費總額外加 25%之額度予以補助，全年以每人每年強制休假補助金額為限，休假補助費最高為新台幣 16000 元，可於當年度在全國各觀光相關產業之國民旅遊卡特約店消費，並依規定核銷，其使用的基本原則有：

- (一) 異地消費：即個別公務人員所服務之機關（構）所在地以外之其他縣市旅遊消費為認定標準。同時，為促進離島地區旅遊事業發展，離島（包含澎湖縣、金門縣、連江縣、屏東縣琉球鄉、台東縣綠島鄉、蘭嶼鄉及南海諸島等）公務人員在當地縣市休假消費即可申請休假補助。
- (二) 隔夜消費：
 1. 旅宿類（國際觀光飯店、觀光飯店、一般旅館、民宿、露營地...等）之刷卡交易。
 2. 參加旅行社二天以上國內旅遊之交易。
 3. 休假日以連續二日(含)以上且有二筆(含)以上不同消費日之觀光相關產業之刷卡交易。
- (三) 平日消費：非假日連續二日（含）以上休假且須有不同消費日之觀光相關產業刷卡交易（連續休假期間如遇颱風、地震等其他原因政府規定停止上班時，不視為假日，如已啓程旅遊者得自行決定是否仍請休假以符合規定）。另休假期間前後之交通費（含自行開車之油料費）亦可核給補助。
- (四) 實報實銷：在最高強制休假補助費額度內，以實報實銷之確切落實該規定，以年度為核銷計算標準，惟於十二月之消費，可延至隔年一月核銷。
- (五) 特約店消費：公務人員在張貼有「國民旅遊卡」識別標誌(Taiwan Touch Your Heart)之特約商店刷卡消費,始能依規定請領強制休假補助費。

二、刷卡交易的方式：

(一) 現地消費刷卡：即公務人員持卡依異地平日隔夜之規定親自在各合法特約商店(如飯店、遊樂區、觀光區商店等)直接消費刷卡者。

(二) 預購型交易：刷卡日期與公務人員實際購買國內旅遊日期及購買地與旅遊地不同之商店的交易。有以下三類：

1. 旅行社 (具有十二家收單機構收單服務且同意該卡服務特約商者)
2. 交通業
3. 旅宿業

任何公務人員在上述商店刷卡消費時，業者必須要註明其為預購型交易，註明其交易之產品、旅遊地、起迄日期、金額及卡號以利事後核銷(旅行社之核銷作業可以直接上網(網址：<https://inquiry.nccc.com.tw>)操作，核銷作業若不清楚可洽使用之收單機構，或網址<http://bank.hncb.com.tw/card/index.htm>查詢。

三、提供相關服務之規定：

(一) 發行方式：以「信用卡」方式發行該卡，並有「國民旅遊卡」之識別標誌。目前發卡銀行有中國信託、玉山銀行、第一、華南、萬通等銀行。

(二) 信用卡額度至少為該公務人員之強制休假補助費。

(三) 一律使用該卡核銷其休假補助費。

(四) 於貼有國民旅遊卡特約商店識別標識之特約商店消費。其商店由已獲遴選之收單機構簽訂者，收單機構目前有中國信託、華南、匯豐、上海、土銀、萬通、台灣、花旗、聯邦、合庫、聯合信用卡處理中心及台新等機構。

(五) 各特約商店(含旅行社)持卡消費之相關卡號、交易金額、授權碼、行程或住宿地點、起迄期間…等，使用網路傳輸到檢核系統登錄。

(六) 申卡作業以中央各部、會、行、處、署、院之一級機關、省(市)政府及縣(市)政府為代表選定發卡銀行與其簽約。

四、網路服務(WEB SERVICE)：

由財團法人聯合信用卡處理中心設國民旅遊卡旅遊資訊網站(網址：<http://travel.nccc.com.tw>)提供特約商店資訊服務外並設置檢核系統網站(網址：<https://inquiry.nccc.com.tw>)開放給收單機構及其簽約之商店作登錄使用。收單機構須教育商店相關之操作使用及密碼管控(包括各商店之優惠條件亦可藉由此網站登錄，供持卡人查詢)。

五、旅行社(預購型消費交易)檢核重要規定：

公務人員任何一項消費將由檢核系統進行核銷，否則無法按規定核銷其額度內之補助費，故業者有責任協助進行相關作業：

(一) 旅遊期間：必須為其核准休假日(平日)即週一至週五非國定假日之期間(警消及醫務人員會有例外)如其消費期間為週四至週六(或日)時，僅能

核銷週四及周五之日期，如為週五至隔週一時，則僅能核銷週五及週一之日期。

- (二) 旅遊地區：公務人員之消費旅遊地點一定要前往其所服務機關所在地以外之其他直轄市或縣（市），省轄市：如台中市、新竹市、基隆市、台南市、嘉義市等），惟金馬、澎湖、綠島、蘭嶼、小琉球及南海諸島可在當地縣市休假旅遊消費。
- (三) 隔夜行程：除二日以上包裝之旅遊產品外，公務人員因不限定要有住宿飯店之消費規定，故其可以購買兩個不同地點之一日遊。
- (四) 產品內容：旅行社為合法核銷之特約商，故產品包裝之業者，不一定亦要為特約商，且項目可涵蓋住宿、交通、餐飲、遊樂區、土產店、娛樂...等合法業者均可。

六、旅行社經營該項業務注意事項：

- (一) 簽訂特約商，配合該收單銀行簽訂收單服務業務。
- (二) 特約商店貼上「國民旅遊卡特約商店」識別標識。
- (三) 可於國民旅遊卡網址上(<https://inquiry.nccc.com.tw>)提供特別優惠條件，惟其網頁有限，每單位限於 30 字內，業者可利用華南銀行之國民旅遊網(<http://bank.hncb.com.tw/travel>)，提供更多之產品及內容；或可註明公司之聯絡網站，以擴大產品通路。
- (四) 建立同業間國內旅遊產品交易平台及關係，產品不一定要本身開發。
- (五) 刷卡消費規定一律不能外加手續費，其費用要先納入成本內，並開立代收轉付收據。
- (六) 建立公務機構業務配合關係及機制。
- (七) 開發各類國內二日以上之包裝產品，惟以平日出發為主，提供各公務機構選購。
- (八) 該卡消費對象，可包含同行之規定適用者之親屬。

第二章 國民旅遊作業流程

國民旅遊的作業流程依其程序共可四大階段作業，包括產品企劃、業務作業、訂團、出團等作業流程。茲分述如下：

- 一、產品企劃
 - 1. 市場調查
 - 2. 產品設計
 - 3. 成本估算
 - 4. 產品訓練

- 二、業務作業
 - 1. 服務客戶守則
 - 2. 競標作業
 - 3. 銷售作業

- 三、訂團作業
 - 1. 團體訂團
 - 2. 散客訂團

- 四、出團作業
 - 1. 業務準備
 - 2. 後勤 OP 作業準備
 - 3. 業務服務

第一節 產品企劃

產品企劃是奠定商品組合的基石。事前周詳收集市場情報，並加以研判分析，配合公司利基點、產品供應商條件，精算成本內容結構，再施以實務性的產品訓練課程，方得立足競爭市場中，成爲優質產品。產品企劃依其作業內容可分爲一、市場調查、二、產品設計、三、成本估算、四、產品訓練四大項目，除了此四大項目及其內容外，必須針對整個企劃，訂定執行成效評估的指標，充份掌握各進階中確實進展的速度，以維持團隊的共識和效率。

一、市場調查

市場調查係以科學方法(例如抽樣設計)蒐集市場資料，並運用統計方法，產生市場資訊的一系列過程。市場調查的意義，有廣義和狹義之分，狹義的市場調查，係指針對顧客購買行爲所做之調查，亦即以購買產品的個人或廠商爲對象，以探討產品之購買、消費者動機和意見。廣意的市場調查範圍擴大到市場營運(Marketing)的每一階段，包括市場營運所有的功能、作用等，均爲調查研究之對象。市場調查是研擬行銷策略的前峰，經由市場調查蒐集廣泛的情報資訊，明訂出目標消費群，考慮產品組合供應商的搭配性，再根據旅遊消費者的需求予以區隔，著重行銷通路的順暢，最後必須研判同業競爭的影響狀況，釐定整個市場分析的研究範疇。

(一) 客源分析

找尋目標市場方能發掘客源，研究客源的特性，以了解其購買決策。

1. 調查範圍

- (1) 客源所在：如原有客戶、同業客戶及潛在客戶等。
- (2) 旅遊時間：如天數、季節、週期性。
- (3) 旅客類型：如年齡、性別、職業、教育、經濟狀況、人格類型、心理特性等。
- (4) 消費能力：如膳宿費、娛樂費、交通費。
- (5) 旅遊活動：如路線、交通工具、旅遊媒介。
- (6) 旅遊動機：如出遊動機因素、訊息來源。
- (7) 影響因素：如社會、政治、經濟、氣候（颱風）、交通（坍方）。

2. 調查方法

一般而言，對客戶調查其對未來旅遊需求之意願導向，旅行業採用的方法概分有詢問法、實地觀察法及實地體驗法三種。

(1) 詢問法

直接向旅客詢問，由旅客依所提問題來回應作答的方式。

- a. 工具：設計意見函，問卷郵寄。
電話訪問。
人員訪問。
- b. 優點：省力、省錢、省時。
- c. 缺點：因客人情緒、情感反應或詢問者暗示引導而得其失實的回

答。

- d. 注意事項：考慮問卷內容設計的適當性及效度。
詢問者具良好訪問技巧，以防客人拒答。

(2) 實地觀察法

係直接前往觀光地區或目標區，進行旅遊產品的使用情況及反應度之觀察，同時也從銷售資料中分析研究，規劃可行或改良的計畫。例如：地方特色之旅（白河蓮鄉、綠島等）。

- a. 工具：派人親自觀察、研究。
- b. 優點：實際觀察易獲第一手資料，較客觀。
- c. 缺點：較耗費時間、金錢和人力。
- d. 注意事項：事先須收集相關市場資料。
要特別了解旅客的消費行為。

(3) 實地體驗法

係從事真正的試驗，以檢測市場反應及接受度，集前二方法之優點。例如：環島鐵路聯營中心在 84 年 12 月 12 日至 16 日推出的「環島五日旅遊示範團」之旅。

- a. 工具：參團人員實地參與體驗。成員應含領團、旅行業者、旅客、相關贊助或支持人士、媒體報導人員等。
- b. 優點：面對面發掘問題，資訊取得精確客觀。如反應佳，則在媒體報導下可締造風潮。
- c. 缺點：費時、費人力。
- d. 注意事項：事先須周密規劃出發日程內容、參與人員及造勢活動。產品在包裝、訂價、行程內容特色上須呈現耳目一新的氣象。

3. 資料蒐集（參考表 2-1 台灣各地旅遊資料搜尋網站）

除了上述調查方法外，亦應廣泛蒐集旅行業和國內外相關資料，加以參閱研究，強化產品品質及其市場生命力。蒐集資訊的來源如下：

- a. 公司本身的營運銷售記錄、客戶資料檔案。
- b. 政府（如：觀光局）的觀光統計、交通統計資料、研究報告。
- c. 學術單位（如：大專院校、觀光相關科系）的研究報告、研討會發表報告。
- d. 觀光局風景特定區印製的宣傳資料。
- e. 內政部營建署國家公園組印製的介紹國家公園相關參考資料。
- f. 各國家公園旅客服務中心製作的宣導資料。
- g. 農委會觀光休閒農場相關資訊。
- h. 林務局管理森林遊樂區的宣傳資料。
- i. 行政院退輔會管理之農、林場資料（如：武陵、嘉義、棲蘭農場等）。
- j. 報紙旅遊專欄（如：民生報、聯合報、中國時報…等）。
- k. 旅遊雜誌及旅遊相關書籍、電子媒體等。

- l. 國家圖書館，各地圖書館及旅遊書店。
- m. 電視旅遊節目及專題深度報導。
- n. 利用交通、資訊、氣象及觀光資訊查詢自動傳真回覆系統。
- o. 電子佈告欄 (BBS)、網際網路查詢相關資訊。

(二) 原料提供

在旅遊市場上要能掌握旅遊產品供應的資源，比較其條件的優劣點，方能規劃理想的組合產品。因此在產品企劃上須考慮的因素可分為交通資源、旅遊地資源、膳宿資源、特殊節目資源等，考量其商機及利基所在，並結合旅客的需求面，方可在市場行銷中的精彩出擊。

1. 交通資源

國民旅遊因天數較短、旅途範圍較小、交通資源的考量以其合作的“利多”、“機動”為要點，而選擇項目主要有巴士、鐵路、航空公司、輪船等。

- (1) 巴士：
應考慮合法車行、車輛種類、性能、數量、車資、司機素質、與公司合作關係紀錄等事項。
- (2) 鐵路：
路線、車次時刻、票價。
- (3) 航空公司：
前往目的地的航空公司、班次、航線分布、票價、獎勵優惠條件、與公司合作關係。
- (4) 輪船：
航線、班次時間、票價。

2. 天然資源

- (1) 天象 (如：阿里山日出、流星雨、月蝕…等)
- (2) 地貌 (如：太魯閣斷崖峽谷 …等)
- (3) 地質 (如：月世界…等)
- (4) 水文 (如：澄清湖、北投溫泉…等)
- (5) 動植物 (如：賞鯨、賞楓、賞鳥、黃蝶谷…等)。

3. 人文資源

- (1) 宗教 (如：北港媽祖、頭城搶孤)
- (2) 建築古蹟 (如：鹿港龍山寺、台南赤嵌樓)
- (3) 工業藝術 (如：鶯歌陶瓷、新竹玻璃、美濃紙傘)
- (4) 原鄉藝術 (如：原住民文化藝術、客家文化)
- (5) 主題樂園 (如：六福村)
- (6) 博物館 (如：科工館、美術館、茶藝博物館)
- (7) 農林漁牧 (如：觀光果園、茶園、花園、賞蓮)
- (8) 國家建設 (如：造船廠、高雄港)
- (9) 民俗文化 (如：九族文化村、霧台、山地門、矮人祭)
- (10) 地方特產小吃 (如：台糖冰棒、東港鮪魚)
- (11) 節慶 (如：台北燈會、鹽水蜂炮)。

4. 膳宿資源

- (1) 餐食：地方特色、環境地點、衛生口味、價格彈性、菜單設計。
- (2) 住宿：地點、規模、設施、房間數量、規格、型式、價格、優惠條件、與公司合作關係。

(三) 市場區隔

依特定之某些標準、條件將旅客加以區隔，以符合其不同需求之產品設計，進而研擬合宜之行銷策略。

1. 依消費者特性：

年齡、性別、教育程度、社會階層、職業、購買行為

2. 依消費者旅遊行為及習慣：

- A. 旅遊動機、目的、型態
- B. 旅遊目的地、停留天數
- C. 消費支出的結構（如年度旅遊消費金額）
- D. 旅遊住宿平均天數（年度）及住宿選擇條件
- E. 旅遊方式（跟團、自助或散客）
- F. 旅遊之交通工具
- G. 參團性質和大小規模
- H. 旅客今昔熱門度假的地區
- I. 計劃旅遊的時間及觀念
- J. 籌備旅遊費用的方式
- K. 影響購買決策的因素

3. 選擇目標市場：以鐵路之旅為例

- A. 可測度：全台灣的男女老幼皆為市場。
- B. 可及性：旅客可在火車站、旅行社報名參加。
- C. 實質性：旅行業加盟聯營共創利潤。
- D. 吸引力：聯營利潤共享。鐵路免塞車、安全。

4. 行銷手法：

媒體行銷（報章廣電）、人員行銷（業務、OP）、包裝行銷（D.M.印製）及動機行銷。

(四) 同業競爭

1. 價格競爭

- A. 同地區、同行程的產品，因行程品質內容不同可能產生價格的差異。
- B. 公司要推出的是高品質高單價的產品還是薄利多銷的產品。

2. 地理競爭

- A. 國民旅遊客源轉往國外旅遊。
- B. 澎湖、綠島、蘭嶼等均屬度假島嶼

3. 同儕競爭

- A. 同類產品競爭機率。
- B. 供應面的數量是否被快速抄襲，無法掌握市場生命力。
- C. 市場轉移的速度。

4. 環境競爭

社會、經濟、政治環境的重大事件，如中共軍事演習導致金門觀光事業低迷。

二、產品設計

國民旅遊產品設計一般係根據客戶需求來進行企劃。主要可區分為二種。如下：

(一) 組團方式

- 1. 特定團體委託代辦安排行程內容：
如學術機構、公家機關、民營企業公司、公益團體等委託規劃。
- 2. 招攬系列團：
旅行業經由市場調查、企劃、行銷計劃、年度出團計劃或假期、季節系列之行程。
- 3. 承攬團：
如旅行社自行或組 PAK，對非特定客戶招攬之按時出發的套裝遊程。

(二) 產品類型

依其產品的性質及經營規劃方向可分為以下三項類型：

- 1. 團體旅遊行程：
 - (1) 天數安排：例如一日至六日遊等。
 - (2) 季節安排：例如賞花、賞楓、賞雪、水上活動。
 - (3) 連續假期安排：例如元旦、春節等。
 - (4) 區位安排：例如金門戰地、綠島、蘭嶼、澎湖等。
 - (5) 獎勵、會議旅遊行程：例如公司春遊、業務會議。
 - (6) 教學參觀行程：例如學生戶外實地教學、郊遊、畢業旅行等。
 - (7) 主題行程：例如生態、古蹟、民俗節慶、文藝季地方、特色之旅等。
 - (8) 歸國華僑參觀行程：例如光輝十月國家建設軍事基地參觀之行。
- 2. 個人旅遊行程——自由行
 - (1) 環島鐵路旅遊聯營中心安排之行程：如花蓮、阿里山、南迴鐵路、環島之旅。
 - (2) 旅行業與旅館、風景區、遊樂業的互動合作企劃之行程：如機票 + 飯店 + 風景遊樂區門票、車資、保險等。
- 3. 套裝遊程
 - (1) 旅行同業合作：如台汽假期、環島鐵路之旅、四季風情之旅、長

航假期…等。

(2) 航空公司的航空假期。

三、成本估算

成本估算除了應考慮交通運輸成本、旅館餐廳成本、風景區門票成本、自行處理部份外，尚須考慮價格訂定原則、周邊配合成本、操作成本及其他成本等，茲舉例如下：

(一) 直接成本

1. 交通運輸

- (1) 巴士：車輛（數量、種類、配備）
車資單價（依型式、乘坐人數、車齡）
使用天數
- (2) 航空：確認適用票價規定（如團體、個人票、效期）
FOC 政策及人數核算、航段、航程
- (3) 輪船：基本價格（如：艙等、餐食飲料、船上設備）
外加部份（如：服務費）

2. 旅館餐廳

- (1) 旅館：房間類別及價格（如單人房、雙人房、家庭房、團體房價）
房間數量及淡旺季使用價格（平日、假日、連續假期）
總金額及優惠部份
- (2) 餐廳：用餐類別（中式、歐式）
菜單內容
數量、總金額
價格明細（捐稅、服務費）等

3. 門票

價格規定（大人、兒童、其他優待身份人士）
人數、總金額、優惠部份

(二) 價格方案成本

1. 最低成團人數之訂定
2. 兒童價格：
 - (1) 與大人同級享受
 - (2) 有餐位、車位、無床位
 - (3) 有餐位，不佔車位，不佔床位
3. FOC 原則
4. 淡旺季價格
5. 公司內部轉帳價格：

- (1) 對分公司
- (2) 對同業、直客

(三) 間接成本

- 1. 自行處理部份：
 - (1) 訂旅館餐廳之取消違約金
 - (2) 保險費（如履約、契約責任險）
 - (3) 車輛油資
- 2. 周邊配合：
 - (1) 召開說明會
 - (2) 旅客手冊及旅遊宣傳 D.M.或說明書之操作費用
 - (3) 旅遊袋、名牌或其他旅行配件製作費用

(四) 操作成本

- 1. 稅金
- 2. 廣告費
- 3. 印刷紙張費
- 4. 其他

(五) 資金成本

- 1. 現金
- 2. 融資
- 3. 壞帳
- 4. 報酬率

(六) 營運成本

- 1. 人員
- 2. 設備
- 3. 福利

(七) 風險成本

- 1. 政治情勢
- 2. 經濟政策等

四、產品訓練

產品訓練內容包括路線設計、領團訓練、業務訓練及行程訓練四個項目。

(一) 路線設計

主要針對旅遊區域分布，路線相關資訊，訓練工具輔導及實地演練四項內容。

- 1. 旅遊區域分布
 - (1) 環島
 - (2) 北橫

- (3) 中橫
- (4) 新中橫（阿里山、玉山國家公園）
- (5) 南橫
- (6) 花東海岸線
- (7) 南台灣
- (8) 離島（如澎湖、綠島、蘭嶼、金門等）

2. 路線相關資訊

- (1) 旅遊區域範圍（如起訖區域）
- (2) 沿途著名景點（如國家公園、森林遊樂區、風景區、參觀博物館等）
- (3) 食宿資訊、路程公里數、行駛時間等。

3. 工具輔助

- (1) 幻燈片、投影片輔助講解
- (2) 旅遊地點景點說明

4. 實地演練

隨團實習並記錄沿途注意事項。

（二）領團訓練

目前無證照制度，但各旅行公會均有國民旅遊領團人員之課程培訓，訓練課程的內容包含：

1. 國民旅遊之沿革：
 - (1) 定義與由來
 - (2) 市場變遷史
2. 國民旅遊市場趨勢展望及行銷趨勢。
3. 領團人員應備之專業條件：
 - (1) 基本素養
 - (2) 服務特質
4. 旅遊契約、旅遊保險之認知及領團與旅客之權利義務。
5. 旅客心理及經營之認知。
6. 禮儀形象：
 - (1) 說話的藝術
 - (2) 對應的態度
7. 專業涵養之培育：
 - (1) 文化藝術之涉獵（如古蹟、廟宇、原住民介紹）
 - (2) 自然、人文地理知識（如國家公園、地質氣候等）

(3) 時事、國情、政府政策之宣導(如環保)

8. 導覽解說之技巧：

- (1) 解說方式要領(如開車詞、謝車詞、風景點等)
- (2) 領導團體動力——團康育樂活動(如車上、晚會)

9. 緊急事故處理：

- (1) 急救訓練
- (2) 旅遊安全
- (3) 防範處理

10. 演練實習

(三) 業務訓練

面對客戶不同需求，公司在行銷旅遊產品時，應施予業務訓練內容如下：

1. 銷售作業(如管道、對象)
2. 報名作業(如受理報名手續)
3. 建檔作業(客戶相關資料)
4. 收款作業(如收款作業)
5. OP 作業(如訂團)
6. 出團作業(如交團)
7. 結團作業(如結帳)
5. 評估作業(如檢討、改進)

第二節 業務作業

業務人員是國民旅遊產品銷售的尖兵，開拓市場的先驅者。企劃優質的旅遊產品後，須由業務人員積極推廣產品給消費者，促成交易的完成，方見業績成果，達到銷售目標。而業務人員對於國民旅遊業務作業流程（詳見圖 2-2.2-1）中的每一個環節也必須要能瞭若指掌，在細節繁雜的執行過程中才能得心應手，不致忙中生錯。

在面對市場的激烈競爭、旅客消費意識的抬頭以及市場需求的多元化，如何滿足客戶的需求，提供適切的服務，成為旅行社永續經營的不二法門。定期的業績統計、行程表數量的檢查及不定期的業績檢討會議，都是不可缺少的業務確認動作，如此才能全力以赴達到年度預定營業目標。

總而言之，業務工作的重點除了開發新客源和維繫舊客戶的長期關係之外，周全詳細的資料準備、專業誠懇的溝通技巧以及深度研析產品的解說能力，均是商場致勝的關鍵要素。

一、服務客戶守則

服務客戶的守則在於應具備良好的操守素養、親切有禮的應對態度及圓融有效的商談溝通技巧。有關內容茲說明如下：

（一）操守素養

1. 誠實、自律
2. 進取、樂觀
3. 樂於助人
4. 忠誠、穩健
5. 旺盛的企圖心
6. 勇氣、信心
7. 合群、周密

（二）應對態度

親切有禮的對人態度是建立人際關係的橋樑。在面對不同類型的客戶，應針對其特性運用合宜的溝通方式和應對技巧，展現得宜的態度，熱忱、誠意、從容、技能都是必備項目。說話的聲音與措辭的應用亦格外重要。

（三）商談溝通

商談及說服，進行一場有效的商談溝通如同促使客戶購買旅遊產品，達成交易目的。一個有效圓融的商談溝通主要包括前置準備工作及完美的商談溝通技巧等二部份。茲分述如下：

1. 前置準備工作
 - （1）事前聯絡預約好時間、地點。
 - （2）確認攜帶資料是否齊全、無誤。

3. 檢查名片數量。
4. 確認了解對方公司、被訪者的姓名、職稱。
5. 本身能交涉的談話職權內容。(最好先與主管協調，達成共識)。
6. 出門時間保持彈性、充裕。
7. 檢查自身的服裝儀容是否潔淨合宜。

(四) 完美的商談溝通技巧

應包括建立好印象、交換名片的要領、產品說明的技巧、聆聽客戶需求、製造話題的方法、察覺客戶需求的重點及商談之要領等六大項目，茲說明如下：

1. 建立好的印象
 - a. 面帶笑容，用明朗的聲音打招呼。
 - b. 敏捷的態度，良好的姿勢，穩健的步伐。
 - c. 視線直視對方，勿翻上或翻下。
 - d. 先遞上名片，親切有禮的措辭。
2. 交換名片的要領
 - a. 說出本身全名（如：我是○○旅行社○○○）並先遞送名片
 - b. 原則是雙手遞出，再雙手接受客戶名片。（交換時可用單手）。
 - c. 確認客戶的職稱、姓名。
 - d. 不可彎折或掉落名片，亦不可擋住名片上的名字。
3. 產品說明的技巧
 - a. 仔細地把握旅遊產品的內容並逐條列出重點。
 - b. 先讓客戶說話，查出客戶關心或擔心或期望的內容。
 - c. 針對客戶需求點滿懷信心地陳述產品的優點及特色。
 - d. 邊說明邊確認客戶理解度，並將目錄或產品資訊放在客戶前解說。
 - e. 列舉實例或引導客戶提出疑問，再逐一突顯優點，充份以客戶導向
4. 聆聽、製造話題的方法
 - a. 聆聽客戶 Yes 或 No 的理由。
 - b. 聽取態度、措辭、表情的含意。
 - c. 勿任意打斷客戶的談話內容。
 - d. 製造話題視當時的狀況、氣氛而定。
如：願望、希望、氣候、時興、朋友、休閒、身體健康、教育、時事等。

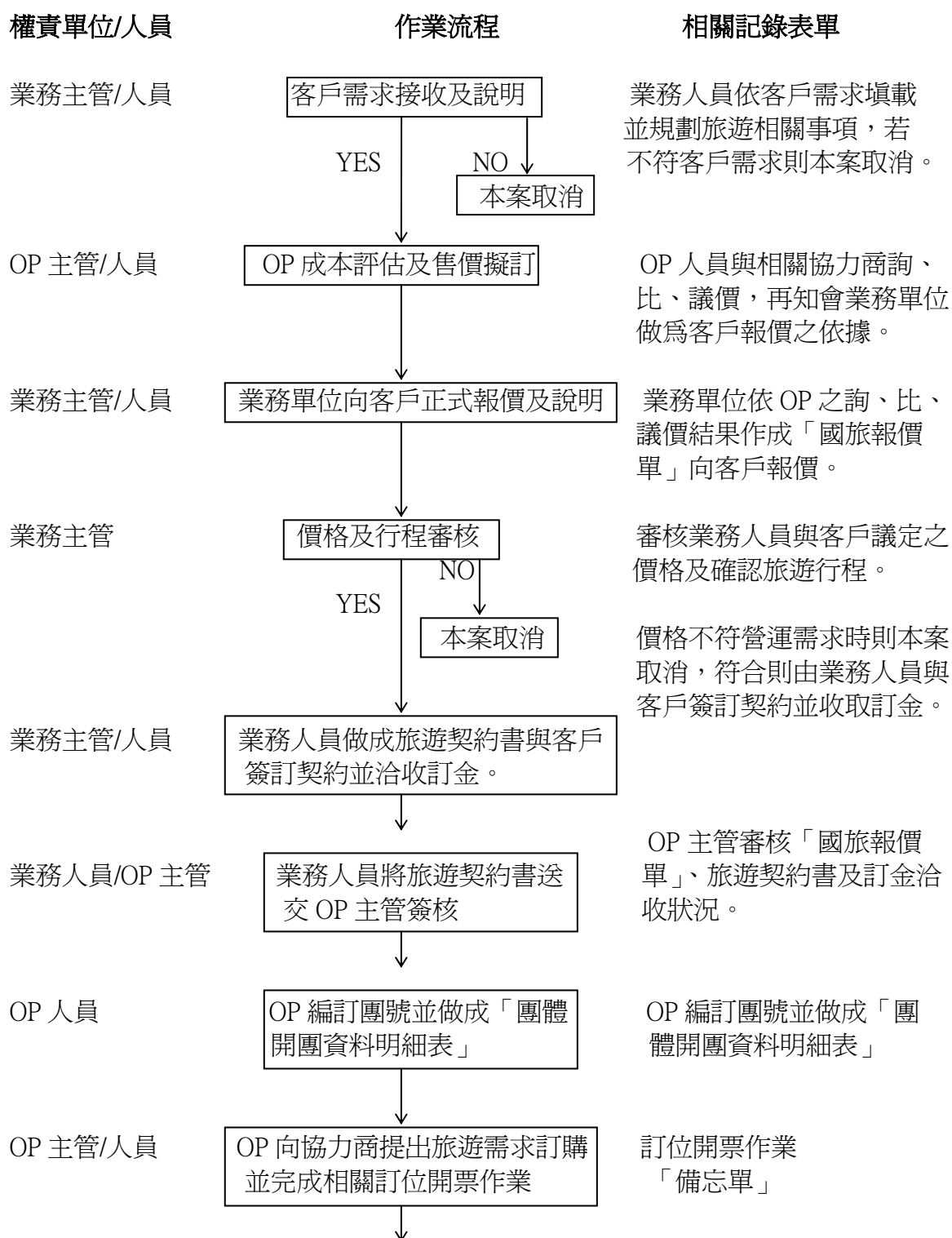
5. 察覺客戶的需求

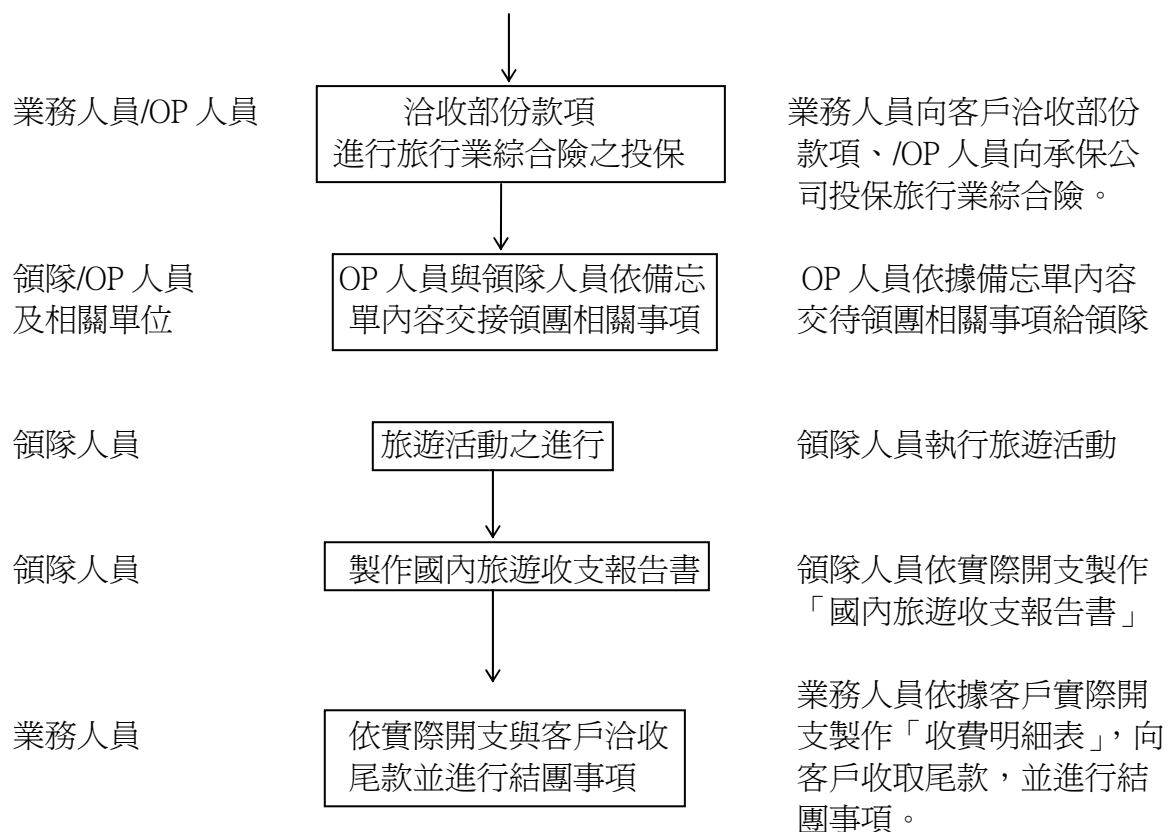
- a. 在洽談中一面提供相關旅遊資訊，一面營造成行的愉悅氣氛。
- b. 了解對方專精領域並加以應用話題中。
- c. 促使客戶在談話中保持優勢地位。
- d. 探聽對產品興趣度及問題所在。
- e. 建議客戶可行性的結論和配合措施。

6. 商談的要領

- a. 為客戶製造話題、氣氛，提供說話機會，全員尊重。
- b. 表態理解客戶的立場，維護客戶的利益。
- c. 展現本身的專業能力，博得客戶的信心與信賴。
- d. 強調交易成立後，客戶可獲得優惠服務。（如此時參加，可享受優惠折扣或精美贈品）
- e. 稱讚客戶判斷力，好眼光的獨到見解，得以選擇本公司產品。

圖 2-2.2-1 國民旅遊業務作業流程圖





二、競標作業

競標作業常見於政府機關、學校團體、公司行號及社團組織等，為旅遊活動而邀集旅行社前往估算旅遊價格、安排行程內容後，比較選出最符合需求條件者的旅行社，予以交付承攬相關旅遊作業的業務而言。一般分為最有利標（有底標或無底標）和限制型招標（企劃書招標）。參加競標時，在標單取得後應了解標單規格、內容及需準備之資料，並應注意開標日期、出發日期、押標金額和付款方式（一般學校規定出發前支付金額不可超過總團費之 30%）。

在競標後，取得承接權的旅行社，在簽約後隨即進行一連串訂團作業及出團作業事宜。因客源穩定，尤須注意客戶證件、資料之催收及團體保險及合約訂定的內容確認等事項。以業務量來講，競標作業的順利操作，可望替公司帶來可觀的利潤並塑立商譽形象，創造商機。

有關競標作業的內容可包括前置準備工作、競標方式及得標簽約三項，茲分述如下：

（一）前置準備

1. 取得客戶開立的條件內容公告：
旅遊地區、天數、預估人數、餐宿要求、交通工具要求、遊樂項目、出發日期、經費預算等。
2. 指派專人根據條件內容研擬行程安排：
行程安排、逐項估價，精算各項成本結構。
3. 整理所有旅遊行程相關資料：
模擬彈性修正方案，競爭者分析研判。
4. 整理公司優勢條件：
如產品內容、價格逐項列明，於說明時強調出來。
5. 依約準時前往競標場地：
最好二人以上共同前往，並準備好備份資料。

（二）競標方式

1. 最有利標有底價：
顧客先期收集資料，然後制定底標，以最接近底標者得標。
2. 最有利標無底價：
顧客制定規格審查後由符合條件之旅行社競標說明，然後投票決定，票數最高者得標，可優先議價。若距於底標差距過大者，採取第一次加價、第

二次加價、第三次加價或是以最低標者優先議價。

3. 規格標：

以旅行業為特殊勞務得以規格方式得標，這種方式是服務業未來提升的走向，也是鼓勵創意與提升服務的激勵措施。大多是以一定的金額，固定的旅遊景點與飯店，旅行社如何包裝內容。

4. 限制型招標：

顧客制定規定後，旅行社再送交企劃書說明，經顧客再自行評選投票決議由哪一家旅行社承辦。

(三) 得標簽約

1. 議定旅遊行程內容項目。
2. 認可每項成交金額。
3. 保障參團最低人數。
4. 學生團並設有清寒學生優待人數
5. 收取訂金、議定付款方式及期限。

三、銷售作業

銷售作業分為銷售分析，銷售規範及售後服務三項目，其內容茲分述如下：

1. 銷售分析

即銷售前之準備作業，其分析項目分為每日行程內容剖析、市場競爭分析。

(1) 每日行程內容剖析

- A. 行程起迄地點及時間
- B. 交通工具
- C. 遊覽地區
- D. 旅館簡介、地點及名稱
- E. 餐食之種類、內容及價格
- F. 領團派遣及服務項目
- G. 行程特色（包括風景遊樂區、景點、食宿、交通等）
- H. 行程中應注意事項
 - a. 不適參加之特性活動規定（如體能、疾病）
 - b. 年齡、性別之限制

(2) 市場競爭力分析

- A. 同業行程之剖析：
例如住宿旅館、景點安排、交通工具安排、餐食內容安排。

- B. 價格差異
- C. 服務品質差異

2. 銷售規範

應注意旅遊產品的價格部份，團體動態分析及報名作業。茲說明如下：

(1) 價格部份

- A. 大人價
- B. 兒童價（佔床、不佔床、加床）
- C. 指定單人房之加價
- D. 直客價與同業價
- E. 包括與不包括部份：
例如旅行平安保險（改由旅行業投保旅綜險）旅客可酌情自行加保平安險。
- F. 其它優惠價格

(2) 團體動態分析

- A. 出團報名表的動態
- B. 訂團作業的進度狀況
- C. 訂金、收款、繳件的狀況
- D. 位子追加的名額

3. 報名作業

- (1) 簽訂、合約、人數統計
- (2) 催款（訂金）
- (3) 注意事項
 - A. 截件日期
 - B. 舉辦說明會日期
 - C. 客戶資料之異動處理
 - D. 其它公司機動性的提醒事項

4. 後續服務

包括回程後及定期週期性的服務，內容如下：

- (1) 回程後
 - A. 客戶滿意回函表製作或回收分析
 - B. 電話詢問行程滿意度
 - C. 親自拜訪詢問

- (2) 定期週期性

- A. 寄發公司旅遊產品 DM
- B. 了解客戶擬訂的旅遊計劃（如員工旅遊、招待團）
- C. 與承辦單位接洽（如福委會、負責人）

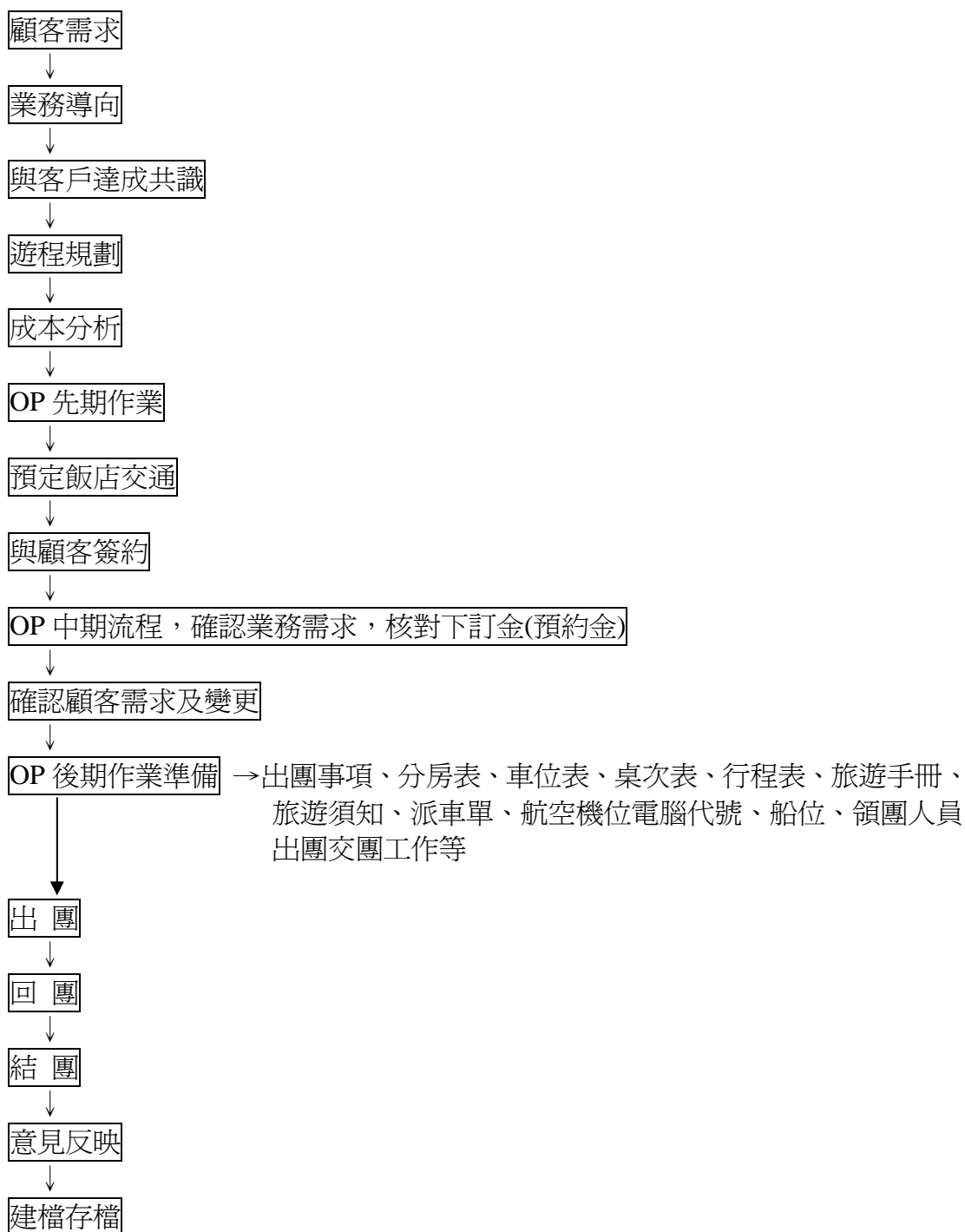
第三節 訂團作業

訂團作業大致可分二種，一種是團體訂團作業，另一種是 FIT 集散成團的散客訂團作業。二者最大的不同如下：

| 類別 | 團體訂房作業 | 散客訂房作業 | 備註 |
|--------|---------|-------------|----|
| 客源 | 先有客源 | 先有產品 | |
| 廣告文宣成本 | 少 | 多 | |
| 經濟規模 | 一定量 | 難預測/依產品市場機能 | |
| 規格內容 | 可協調變動 | 變動則影響廣告成本 | |
| 市場穩定性 | 高 | 低 | |
| 風險性 | 低 | 高 | |
| 工作人員 | 多 | 少 | |
| 產品價格 | 低 | 高 | |
| 市場競爭 | 100 比 1 | 20 比 1 | |

由於上述之不同，故作業時機與流程自然不同。

一、團體作業訂團流程：



二、散客作業訂團流程

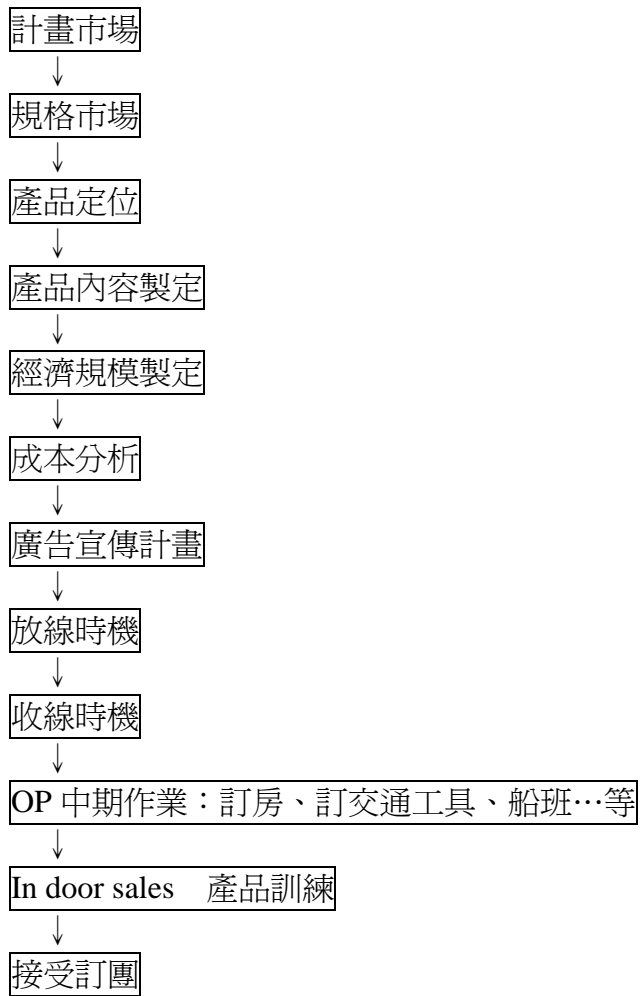


圖 2-2.3-1

國內線機票預訂作業流程

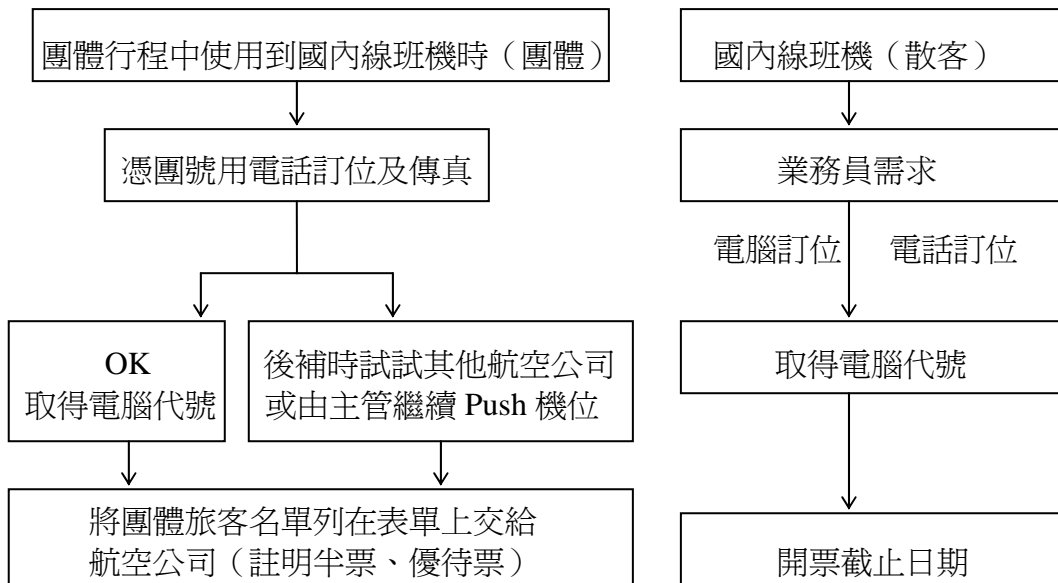
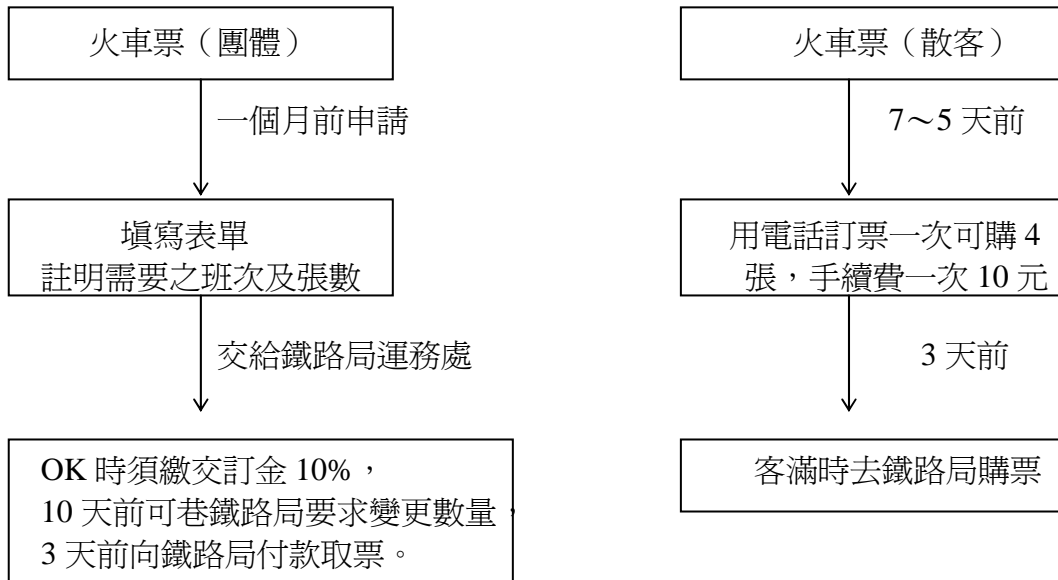


圖 2-2.3-2

國內火車票預訂作業流程



第四節 出團作業

一、業務準備

1. 公司介紹基本資料：
 - (1) 公會會員證書
 - (2) 品保證書
 - (3) 縣市營業登記證
 - (4) 交通部執照
 - (5) 經濟部執照
 - (6) 有助於協助公司形象之證明影本。

2. 產品基本資料：
 - (1) 遊程安排
 - (2) 路線圖
 - (3) 圖片
 - (4) 飯店簡介
 - (5) 風景區簡介
 - (6) 費用價格分析
 - (7) 行程特色

3. 出團日期及準備工作一覽表。

4. 旅客報名表。

5. 海報文宣張貼。

6. 客戶接洽進度作業表(顧客聯絡單)、全程紀錄表。

7. 觀光局頒定型化合約書：國內旅遊契約書。

8. 其他輔佐資料。

二、後勤 OP 作業準備

1. 訂房單、訂車單、派車單、團體火車票申請表格、團體機位需求單、訂船單。

2. 登記業務需求及期限以便提醒告知。

3. 先期作業：
 - (1) 通告需求金額
 - (2) 數量
 - (3) 責任者(業務單位)請出納下訂金

4. 中期作業：確認成團人數需求變更。

5. 後期作業：
 - (1) 辦理最後確認
 - (2) 準備出團資料
 - A. 團號
 - B. 保險名冊
 - C. 車名條
 - D. 派車單、訂房單、訂車單
 - E. 團體火車票、機票、船票
 - F. 團費及準備金
 - G. 緊急聯絡單
 - H. 餐食安排連絡單(可將交通、住宿、餐食、遊樂區等規劃為出團總表)。
 - I. 交代事項
 - J. 特別注意事項
 - K. 旅客意見調查表。

三、業務服務

1. 電話禮貌及答詢訓練
 - (1) 先自我介紹/000 公司您好/敝姓 O 很高興為您服務。
 - (2) 耐心聽取顧客需求並紀錄旅客通訊資料建檔。
 - (3) 用最節省時間的方式讓旅客得到資料然後後續聯絡。
 - (4) 將客戶需求資料交辦或寄出，必要時派專人赴會處理。

2. 業務接洽
 - (1) 了解客戶進度表與顧客聯絡確認旅客需求，事先分析需求難度及答覆方式。
 - (2) 約定拜訪時間，瞭解資料準備份數及說明方式。
 - (3) 準備相關資料或簡報軟硬體。
 - (4) 行前資料檢查，服裝及儀容檢視，事先簡報熟悉演練。
 - (5) 提早出發，準時到達。

- (6) 聆聽仔細紀錄旅客要求，不可輕易承諾，需視自己本身能力。
- (7) 議價及簽約，紀錄顧客抬頭統一編號，收取費用。
- (8) 準備出團事宜及手冊編印。
- (9) 將合約書及款項、顧客全程紀錄表繳給 OP 作業。

3. 出團服務

- (1) 先期說明會(大團體適用)
- (2) 領團人員交團：
 - A. 交代團體屬性特性
 - B. 特殊需求
 - C. 注意事項
 - D. 攜帶物品
 - E. 主要經辦人及重要人物
 - F. 應變計畫行動腹案
 - G. 緊急連絡網
 - H. 領隊旗
 - I. 擴音器
- (3) 核對行程內容：
 - A. 核對金額及訂金單
 - B. 核對餐宿數量
 - C. 核對旅客人數
 - D. 如有入山申請及保護區申請亦須攜帶核可證明
 - E. 旅客聯絡單及名冊
- (4) 聯絡事宜：
 - A. 事先聯絡司機確認報到地點是否符合。
 - B. 聯絡主辦人及司機告知領團人員已到達指定地點。
- (5) 領團準則
 - A. 提早於指定地點報到。
 - B. 著制服或佩帶識別證。
 - C. 認識主辦人及貴賓。
 - D. 與司機協調行程內容及休息地點。
 - E. 車上導覽，秩序維護。
 - F. 行程控制，時間安排得宜。
 - G. 注意提醒旅客各地集合時間及集合地點。

- H. 特別注意年紀大的長輩及婦孺特述需求。
- I. 協助駕駛師傅觀察路況，注意行車安全。
- J. 隨時注意餐飲的衛生及上菜速度。
- K. 車上人數的清點應確實。
- L. 車上空調應隨旅客反應做適當調整。
- M. 出發前應注意氣象動態，做好行前告知及準備。
- N. 結帳時應扣回訂金並取回各地所支出之憑證繳回公司。
- O. 適時建立與協力廠商之關係。

(6) 回團

- A. 將最新資料或資訊帶回公司。
- B. 將不符合公司形象隻事實或協力廠商不配合之事項回報公司。
- C. 將協力廠商的優良合作或旅客喜愛的資訊帶回公司。
- D. 完成回團報告書。
- E. 由主辦人或旅客填寫滿意度意見調查表。
- F. 感性的答謝辭，並希望有機會為各位旅客服務。
- G. 感謝主辦單位及協力廠商與司機的辛苦。

第三章 火車客運業務摘要

第一節 票價計算原則

一、一般票價

- (一) 成人票價按乘車區間營業里程票價率計算。
- (二) 孩童票價按成人票價半數尾數進整後計收。
- (三) 減價優待票以一項優待為限，不得重複優待。

二、去回票

- (一) 票價計算：按單程全價票價九折減價尾數進整後加倍即為去回票總價。

- (二) 有效期間：

- 1. 普通車、快車

- (1) 乘車區間 80 公里以內者，去回程聯均限發售當日有效。
 - (2) 去程聯乘車區間未滿 300 公里者一日，300 公里以上未滿 600 公里二日，600 公里以上三日有效。
 - (3) 回程聯有效期間為去程聯有效期間加倍後再加一日計算，但 80 公里以內仍限發售當日有效。

- 2. 各級對號列車

- (1) 去程聯限乘當日當次車有效。
 - (2) 回程聯未劃訂日期座位者，80 公里以內限自去程乘車當日有效，81 公里以上限自去程乘車日起十五日內有效，劃訂回程之日期座位者，均限當日當次車有效。

三、回數票

按各車種乘車區間 81 公里以上者均可購用。

- (一) 票價計算：按乘車區間單程全價票價八五折減價尾數進整後乘以每冊張數為回數票每冊總價。
- (二) 有效期間：限至發售日起六個月內使用有效。(如 91.5.18 發售，有效期間至 91.11.17 止)
- (三) 每冊張數：各級列車回數票每冊均按三十張發售。
- (四) 售票車站：各級列車停車站均售，但不發售至招呼站。
- (五) 得全額加價改乘較高票價列車。

四、團體票

- (一) 票價計算：

- 1. 各級對號列車團體：按乘車區間單程全價票價乘以團體人數，即為團體票總

價。

2. 非對號車團體：團體人數 20 至 49 人按乘車區間單程票價八折，50 人以上按六五折減價尾數進整乘以團體人數即為團體票總價。

(二) 各級對號列車團體票申請程序：

1. 申請日期：

乘車日期二個月起接受申請至前二十日截止，如九十年十二月二十日得申請九十一年一月九日起至二月二十日之團體票申請或變更，已確定回程得同時申請。

2. 受理時間：

(1) 台北車站東區服務中心——每週一至週五 08:30 ~ 11:30，下午及週六、日、放假日停止受理。

(2) 其他車站——每週一至週五 08:30 ~ 11:30 及 13:00~16:00，週六、日、放假日停止受理。

3. 申請程序：

請持具申請函一式二份，註明乘車日期、車次、區間、人數、購票站、團體名稱、團體代表人及連絡電話（如委託旅行社代辦者，請加註旅行社名稱、連絡人及連絡電話）暨全票票價十分之一之預約金至各車站提出申請。

4. 鐵路局團體票係按各次列車規定之團體受理限額依序辦理，登記額滿即停止受理，至連續假期運輸尖峰期間，因旅客需求殷切，自強號對號列車依規定不受理團體票申請，請考慮其他車次或調整乘車日期。

5. 為兼顧排隊申請旅客之權益及避免因公文輾轉延誤時效，鐵路局各級對號列車團體票不受理通訊申請，請依上述說明至站辦理。

6. 鐵路局運務處營業課客座股（台北市北平西路三號 3025 室），洽詢專線電話(02)23899538 或鐵路總機(02)23815226 轉 2538、2539（僅限各級對號列車團體）。

(三) 非對號列車團體票請向全線各車站辦理申請。

五、通用定期票

旅客經常搭乘列車單程乘車區間在 150 公里以內者均可購用，並不限搭乘車種、不記名使用，每月計費日數按二十二日計算。

(一) 有效期間：自發售日起 30 日內有效。

(二) 票價計算：按復興號票價八五折計收。

(三) 發售手續：各車站均受理，票面免貼照片、不記名發售。

六、退票手續費

(一) 普通票：

1. 非對號列車乘車票：免收。
2. 無座之對號列車乘車票：免收。
3. 已劃座之對號列車乘車票：不論成人票或孩童票一律按每人 13 元計收（去回票去回程均已劃座者按 26 元計收）；但春節特別運輸期間按每人票價十分之一並不得低於 13 元計收。
4. 應在當次車開車前向車站申請退票，逾時不予受理。
5. 乘車中遺失乘車票，經補票後再尋獲原票，申請退票按每人 13 元計收。但補價票應經列車長簽證，並指定於到達站辦理退款。
6. 票價之退還，應在原發售站辦理，去回票回程聯票價之退還依下列規定辦理：
 - (1) 八十公里（含）以上者得在原發售站或回程起程站辦理。
 - (2) 八十公里以內者應在回程聯起程站辦理，但有特殊情事得由原發售站車站主管簽證辦理退票。

(二) 團體票：

1. 非對號列車團體票：每人 7 元，應在當次車開車前向車站申請退票，但調配專用車廂者，應在當次車開車時間二小時以前向車站申請退票，逾時不予受理。
2. 已劃座之對號列車團體票：按每人票價十分之二並不得低於 13 元計收，並應在指定乘車車次開車時間二小時以前向車站申請退票，逾時不予受理。
3. 回數票：劃座者按每冊 31 元計收，已劃座者每 13 元，但每冊不得低於 31 元計收，限整冊退票。
4. 定期票：每張 31 元

七、補票

無票旅客上車後主動向列車長或查票員申請補票者，補收起程站至到達站間應付票價，如無正當理由或於驗票時始聲請補票者，應加收已乘區間之五成票價，起程站不明時應自該次列車之始發站或最後驗票站起算。

八、冷氣費

各級對號列車冷氣發生故障時，旅客得於到達站辦理退還冷氣停止供應區間之冷氣費，其退費計算按「列車冷氣故障區間乘車票票價之 20%尾數進整後退還旅客」。

九、重號退費

旅客購買之對號入座乘車票，上車後如發生重號且列車長已無多餘之預備座可供改劃其他座位時，該乘車票經列車長簽證後得向到達站辦理退還 20% 票價。

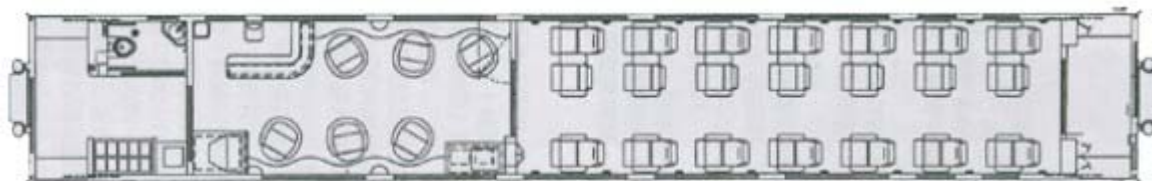
十、客廳車

鐵路局備有豪華客廳車一輛，可供政府機構、公司行號、招待貴賓、團體旅遊、業務考察、家庭旅遊及民間婚嫁與各種慶祝活動時租用。

- (一) 票價計算：按包用區間之 52 張莒光號單程票價計收。(自七十五年三月一日起暫按八折減價優待，包用單程者並免收五成之車輛迴送費。優待截止日期另由車站公告)。
- (二) 客廳車乘坐人數限乘坐 30 人(即客廳車所設座椅數)，如實際乘車人數超過規定人數時，應另行購票，由該次列車客車中保留座位，以供乘座。
- (三) 受理申請單位及手續：(同上第四項團體票之各級對號列車團體票申請程序)

客廳車

配置圖



景觀室

- ◎車輛用影視撥放系統(卡拉 OK 電腦選曲，可供 VCD、DVD、CD 及 VHS 撥放，並備有有限，無線麥克風)
- ◎微波爐 1 台
- ◎電冰箱
- ◎29 吋電視機
- ◎視窗加大，視野寬廣。
- ◎360° 迴轉式沙發椅，乘坐舒適。
- ◎設有吧檯、電冰箱、微波爐。

客室

- ◎座椅採用每排三座位，寬敞、舒適，比美航空商務艙座椅。
- ◎行李架採用鋁合金新型設計，美觀大方。
- ◎隱藏式餐桌及可調整式腿墊和枕墊。

其他

- ◎設有大件行李間。
- ◎冰、溫、熱開飲機。

餐廳車 (含新客車客室)

配置圖



速簡餐飲室設備：

- ◎烤箱 1 台
- ◎蒸籠 1 台
- ◎微波爐 1 台
- ◎蛋糕展示櫃 1 台
- ◎咖啡機 1 台
- ◎溫杯器 1 台
- ◎收銀機 1 台
- ◎料理工作台及吧台
- ◎冷藏展示冰箱
- ◎飲料自供機
- ◎物品儲藏櫃
- ◎便當保溫櫃
- ◎土司考箱
- ◎單槽洗滌槽
- ◎冷藏櫃 1 台
- ◎長餐桌 1 台

新客車客室：

- ◎上下車門採用自動門機裝置空間寬敞方便旅客上、下車，並能確保旅客安全。
- ◎裝設語音播報系統及 LED 顯示裝置，提供列站播報服務。
- ◎真空儲存式廁所，符合環保需求。
- ◎行李架採用鋁合金新型設計，美觀大方。

表 2-3.1-1

火車團體票申請函

受文單位：臺灣省鐵路局

發文單位：

主 旨：本公司基於業務（旅遊）考察之需要，向貴局申購團體火車票特請惠為荷。

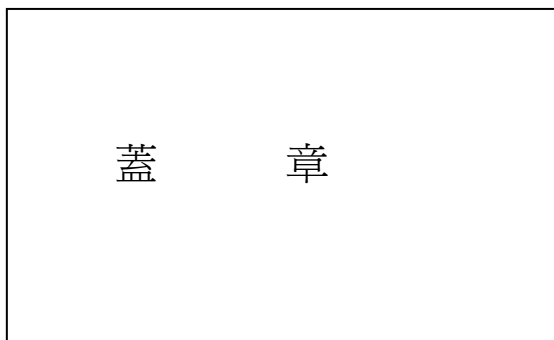
說 明：茲申請班次數量如下：

| 來去程 | 活 動 日 期 | 第 次 | 時間 | 起 迄 站 | 數 量 |
|-----|---------|-----|----|----------|-----|
| 程 | 年 月 日 | | | 至 | |
| 程 | 年 月 日 | | | 至 | |
| 程 | 年 月 日 | | | 至 | |
| 程 | 年 月 日 | | | 至 | |
| 程 | 年 月 日 | | | 至 | |
| 程 | 年 月 日 | | | 至 | |

申請單位：_____

連 絡 人：_____

連絡電話：_____



中華民國 年 月 日

第二節 觀光列車作業須知

一、 觀光列車花蓮共六節 溫泉公主號共四節

| | | |
|---------|-----------|-----------|
| 第 1-5 節 | 車為經濟艙 | 每車 52 座 |
| 第 6 節 | 車為餐車 | + 20 座經濟艙 |
| 第 7-9 節 | 車為商務艙 | 每車 33 座 |
| 第 10 節 | 車卡拉 ok 車廂 | + 21 座商務艙 |

二、 墾丁之星共六節 每車 33 座商務艙

| | | |
|-------|-----------|-----------|
| 第 1 車 | 為卡拉 ok 車箱 | + 21 座商務艙 |
| 第 4 車 | 為餐車 | + 20 座經濟艙 |

三、 聯營中心掌控座位數如下：

花蓮觀光列車 5 ~ 6 車，可加掛一節，共 124 座
溫泉公主號 9 ~ 10 車，共 54 座
墾丁之星 5 ~ 6 車，可加掛一節，共 99 座

四、 訂位注意事項：

- (一) 非觀光火車聯營中心之會員旅行社須委由其會員代訂觀光火車之車票。
- (二) 聯營中心之會員訂位時須傳真需求單至中心，蓋章回傳後始完成訂位手續，並於限期內全額付款至聯營中心，否則將不予以保留車位。
- (三) 蓋「候補章」不代表一定有機會排上，因此勿在未確定有車位前與客人簽約，否則後果須自行負責。聯營中心將不定期寄發最新客滿日期給各會員以供瞭解訂位狀況。
- (四) 開票前，須先在 OK 單上寫上“請開票”字樣並回傳至聯營中心，不須另電話告知。
- (五) 取消保留車位，請務必將 OK 單傳真至聯營中心，並寫上“請取消”字樣。
- (六) 週六 79 次-台北/花蓮／週日 80 次-花蓮/台北，一律只接經濟艙，除非到了出發前幾天商務艙尚未客滿，才會開放訂位。

表 2-3.2-1

觀光列車需求確認單

茲收到台端需求觀光列車溫泉公主號、墾丁之星車次數如下：

| 日期 | 車次 | 區間 | 數量 | 批價 | 核定 | 艙別 |
|-------------|--------|----|----|-----|----|---|
| | | -- | | | | <input type="checkbox"/> 經濟艙 <input type="checkbox"/> 商務艙 |
| | | -- | | | | <input type="checkbox"/> 經濟艙 <input type="checkbox"/> 商務艙 |
| | | -- | | | | <input type="checkbox"/> 經濟艙 <input type="checkbox"/> 商務艙 |
| | | -- | | | | <input type="checkbox"/> 經濟艙 <input type="checkbox"/> 商務艙 |
| 確 認 欄 | 聯營中心簽章 | | | 公司 | | |
| | | | | 接洽人 | | |
| | | | | 電話 | | |
| | | | | 傳真 | | |

需求日期時間： 月 日 時

備註：

- ◎ 批價及核定欄位請勿填寫，由聯營中心核定單位填寫。
- ◎ 請於指定日期以前全額付款，逾期車位恕不保留，不再另行通知。
- ◎ 訂位付款後從出發日起算，前一天取消扣款 50% ，前二天取消扣款 30% ，前三天取消 20% ，出發前三天以上取消 10% （張數）內不收取消費用，取消 10% （張數）以上酌收手續費 10% 。
- ◎ 車票業經開出，恕不接受退票。
- ◎ 匯款後請回傳匯款單並電話確認，票期開出發前七日。

第四章 領團作業

第一節 領團操作守則

國民旅遊的「領隊」，一般稱為領團或隨團服務人員。根據（91）年修訂的旅行業管理規則第 28 條規定，旅行業辦理國內旅遊，應派遣從業人員隨團服務。為提昇國內旅遊的水準，加強國人深度旅遊方面的認識目標，仍要針對「領團人員」角色的扮演加以建立，就以下各項分述探討。

一、領團的定義

指帶領國內旅客至台灣各地風景遊樂區、名勝古蹟等地參觀遊覽，並沿途照料旅客以及提供有關人文、地理、歷史等知性解說與資料的相關服務。

二、領團的素養

1. 具備誠實、信用的品德。
2. 熱忱的服務心。
3. 強烈的責任感。
4. 理智、冷靜的思慮。
5. 開闊的胸襟，良好的氣度。
6. 待人謙恭有禮、平易近人。
7. 時時吸取新知，虛心學習。
8. 處處細心、事事確實。
9. 反靈機敏，高度警覺心。
10. 重視公司信譽，敬業樂群。

三、領團的職責

從接待旅客上車起，直到送旅客返回出發地的旅行期間，提供旅客最滿意、舒適愉快的住宿、餐食、觀光導覽、購物等行程服務，俾使其達到快快樂樂地出門，平平安安地回家的目標。

四、領團的重要性

領團的地位好像一條船上負責掌舵的人，好的領團引導整個行程安排順暢、循序漸進、趣味盎然，否則即陷於煩燥乏味或者雜亂無章。

五、領團應備條件

成爲一位專業且出色的領團人員，須具備的條件，茲分述如下：

1. 團體中的領導者。

2. 製造旅遊中的歡樂氣氛，保持旅客遊興。
3. 領導團員發揮團隊精神，建立友誼。
4. 應於出發前或出發時要求團員注意如何配合領團，接受領團指揮。
5. 教育的宣導者。
6. 對環境、生態保護，應盡宣導之者。
7. 教育旅客對觀光設施、古蹟的愛護觀念與應有作法。
8. 對政府之各項規定及當地之特性與相關法令適時適地宣導。
9. 心理輔導者。
10. 熱忱且積極主動關心旅客的動態。
11. 耐心聆聽團員的談話，適度分享。
12. 安全守護者。
13. 對當地注意事項，提高警覺並告知團員。
14. 研擬應變計畫，具備緊急事故處理之能力。
15. 奇蹟創造者。
16. 創新突破，使每位旅客均滿意愉快。

六、帶團準則

領團人員帶團工作信條為安全第一、和藹為先、服務至上、親切如一。本此基本原則，其準則如下：

1. 清楚告知旅客活動內容及費用包括項目。
2. 與團員分享經驗。如設備使用、防範事故。
3. 勿隨意假設任何事情，或設定立場。
4. 以旅客立場來考量問題。
5. 有問題、誤會當場澄清。(不違反公司原則)
6. 儘量保持旅行團的整體性，勿任意分散。
7. 告知旅客可聯絡的地點和方式，使其覺得可依賴，領隊有責任感。
8. 大公無私、公私分明，顧全整體利益。
9. 節目內容安排豐富，時間安排符合客人期望。
10. 對投訴者，堅守立場，冷靜應對，切忌衝動。
11. 不可進行非行程內的活動。
12. 不可強收小費。

七、帶團應遵守之規定

1. 不得有不利於國家之言行。
2. 不得於旅途中擅離團體或隨意將旅客解散。
3. 應使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施。
4. 旅途中注意旅客安全之維護。
5. 除有不可抗力之因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。

第二節 領團作業

從接待旅客上車開始，沿途安排其住宿、餐食、觀光導覽說明、照顧旅客安全等，直到送旅客回到出發地圓滿結束止，提供旅客享有一趟舒適愉快旅程的服務工作。領團作業包括行前準備、隨團服務、緊急事故、領團結帳等，茲說明如下：

一、行前準備

領團服務的好壞攸關旅客的遊興安全和公司的商譽，因此事前充份的準備工作格外重要。有關帶團前的準備工作可分為對公司方面的確認事項、聯絡工作、準備工作及借團費事項和領隊私人方面應注意事項，茲說明如下：

(一) 公司方面

1. 確認事項：

- (1) 瞭解旅客身份，確認旅客名冊。
- (2) 先核對行程與出團表，檢查有無遺漏費用或項目。
- (3) 清點金額、支票、訂金單、機票或船票等與出團表是否符合再簽收。
- (4) 瞭解出發時間及車輛報到時間、地點以及車輛的調度情形。(車號、車行、車型)
- (5) 確認旅館使用房數及分配情形。
- (6) 確認餐食地點、餐別、價格。(素食者調查)。
- (7) 查明旅行平安保險金額及辦妥與否？
- (8) 特別注意事項及承諾事項。

2. 聯絡工作：

- (1) 盡可能以電話通知旅客乘車時間、地點。
- (2) 通知旅客攜帶身份證、個人藥品、平底鞋、泳裝、帽子……等。(視行程而定)
- (3) 與餐廳確定用餐時間、桌數及價格。(注意素食者)
- (4) 與旅館確定房間數，若有減少數量，應提前告知對方處理。
- (5) 與調車單位再確認車輛調度情形並核對填寫內容是否無誤。

3. 準備工作

- (1) 旅客名單一式三份，若有辦理入山證時按其格式需再準備 2 份。
- (2) 房間分配表名冊二份。
- (3) 餐桌分配表乙份。
- (4) 遊覽車座位表乙份。
- (5) 團名條。
- (6) 識別牌。
- (7) 旅遊行程表(路線、景點、時間)。

- (8) 緊急、常用及公司同仁、主管連絡電話表。
- (9) 準備團康育樂活動，包括教唱歌舞、解凍團康、帶領團體遊戲資料。
- (10) 合法錄影帶、流行歌曲卡拉 OK 伴唱帶、錄音帶。
- (11) 介紹沿途風土民情資料，且收集準備講解富教育意義之典故軼事史料。
- (12) 領團旗子。
- (13) 禮品（準備在車上或晚會中致贈）。
- (14) 填寫確認單（確認所有資料後再簽名）。
- (15) 填寫出差單。
- (16) 領取領團證。
- (17) 領取健康醫藥包。
- (18) 收集公司其他旅遊產品的宣導資料。

4. 借團費

- (1) 填寫借條：OP 人員填明預支現金款項。
- (2) 核准領款：經相關主管蓋章，向出納領款。
- (3) 確認核對：OP 交領隊時雙方檢核。

(二) 私人方面：

可分為身心準備、行程解說準備、衛生飲食和個人證卡文件等項目，茲說明如下：

1. 身心準備

- (1) 睡眠充足、不熬夜。
- (2) 積極進取的人生觀。
- (3) 調適輕鬆愉快情緒。
- (4) 定期實施健康檢查。

2. 行程解說準備

- (1) 了解客層職業、銀髮族、學生族、上班族、親子族等。
- (2) 收集景點資料、研擬解說活動內容。
- (3) 向先進請益，經驗傳授。

3. 衛生飲食

- (1) 帶團當天服裝應著制服或正式服裝（依公司要求）。
- (2) 準備換洗衣物、盥洗用具、保持個人潔淨。
- (3) 忌食檳榔、蔥、蒜等。
- (4) 勿酗酒、嗜辛辣、生冷食物。
- (5) 攜帶個人隨身所需醫藥物品。

4. 個人卡證文件

- (1) 名片、身份證、健保卡。
- (2) 現金、信用卡、優待卡。
- (3) 記事本、公司其他旅遊產品宣傳單或冊子。

二、隨團服務

分爲登車、遊覽期間、途中用餐、住宿膳食四項目，茲分述如下：

(一) 登車

可分爲登車前的準備、登車中的照顧及登車後的說明服務三程序，其說明如下：

1. 登車前的準備

(1) 自我檢視

- 快速流覽成員資料。
- 回想擬定的領團計劃活動。
- 靜心思考未盡事宜。
- 檢查隨身物品是否齊全。
- 合宜的服裝儀容。

(2) 執行內容

- 在出發前卅分鐘到達公司規定報到處等候。
- 檢查或領取相關資料，申請名冊（入山、搭船）。即使之前領取，亦須檢視。
- 接待旅客至休息室候車（如有適當場地）。
- 指導車輛停放於適當位置。
- 遞交旅程表予司機、隨車小姐並協助行程路線、停靠地點及時間。
- 交油資、過路費、團名修予司機小姐。
- 請駕駛先生再做一次行車前的安全檢查。
- 檢查車身整潔及車上的裝備是否齊全或運作正常（如麥克風、電視）。

(3) 注意事項：

- 冷靜、從容檢查各項資料並迅速修正、整理、調理情緒。
- 服裝儀容應按公司規定，以建立客人第一良好印象。
- 準時赴報到處（最好提前預估充裕時間）。
- 與司機、隨車小姐溝通時應存尊重、體諒的心。
- 確認車輛安全，不可冒險上路。

2. 登車中的照顧

- (1) 對號入座：指導旅客依序上車對號入座。

- (2) 置妥行李：提醒旅客隨身及託運行李。
- (3) 清點人數：查點人數統計、登記。
- (4) 準時開車：按指定時間準時啓程。
- (5) 注意事項：
 - A. 上車入座時，尊重老幼婦孺，先上車與入座。
 - B. 清點託運行李件數及車上擺置行李的安全性，其要點有二：
 - a. 行李架上：勿放重而大的行李，且須注意其安穩牢靠，以免摔落打傷旅客。
 - b. 車間走道（側面）或行李箱：放重而大的行李（視實際情況而定）。
 - C. 迅速確實清點人數，並注意大人、小孩及家庭成員。
 - D. 若為套裝行程的旅客，必須按公司規定處理相關事宜（例如：收報名單及尾款）。

3. 登車後的說明服務

可分為開車詞、旅途中的說明兩項服務，其內容如下：

(1) 開車詞的說明

- A. 先尊重主辦單位發言（若有的話）。
- B. 自我介紹（公司、姓名）。
- C. 介紹司機、小姐（若有的話）。
- D. 介紹車上裝備概況。
- E. 分發書報、雜誌、行程表和識別牌予旅客。
- F. 報告行程概況及安全注意事項。
- G. 公司簡介及旅遊產品的說明。
- H. 結束時的致辭（如：敬祝旅途愉快）。
- I. 注意事項：
 - 用明朗的聲音向旅客打招呼，表現活力。
 - 表現肯定的態度，專業的形象使人信服。
 - 使用旅客易懂的措辭（最好國、台語均用）。
 - 以誠實、熱忱的說話方式，給予旅客氣謹慎的印象。
 - 用感謝的心去面對旅客。

(2) 旅途中的說明

- A. 風景區的介紹
- B. 提供客人茶水、紙巾的服務
- C. 育樂活動：
 - 視客人需要播放錄影帶或音樂。
 - 車上團康或卡拉 OK 歌唱（禮品獎勵）。注意事項：車上活動、玩遊戲、聽音樂帶或看影片，最好事先與主

辦單位溝通。且以大多數人意見為主，安全為先決條件。

D. 停站休息：

- 提醒客人下一站停留地點和停留時間。
- 宣佈上車時間。
- 指引公共設施位置（廁所、販賣區）。
- 停留時間結束，清點人數。
- 到齊後開車。
- 注意事項：
 - a. 向客人強調開車時間很準時。
 - b. 清點人數應確實，並請鄰座旅客協助。

E. 旅客互動

- 拉攏客人互相認識，建立團隊友誼。
- 親切與客人交談，拉近彼此距離。
- 發掘熱心助人的旅客，俾適時協助照顧其他客人。
- 發掘意見領袖，以協助領團與團員溝通。

F. 司機車況

- 了解交通路況。
- 觀察駕車狀況。
- 若為車隊，依序行進。
- 注意事項：
 - a. 若遇山路坍方、車輛故障、肇事時，了解緊急事故處理原則。
 - b. 注意駕駛是否有打瞌睡、超速等危險行為。
 - c. 提醒駕駛在車隊中勿超車。
 - d. 記住緊急連絡公司主管的電話（日間、夜間、行動電話、呼叫器）。

G. 特殊狀況，安全第一

- 天雨過橋或經狹路，危險地區時，須督導駕駛減速行車。
- 必要時，請客人下車步行，等車通過後再招呼上車。
- 行經山路時，注意車上客人勿集中某一邊，留意行李架上物品。
- 嚴禁閒雜人等上車或販賣物品。

H. 確認叮嚀與其他事項

- 再確認客人的住宿，用餐分配事宜。
- 調查登記需個別房間的客人。
- 叮嚀旅客小睡片刻，保持體力，特別是在長途旅途中。
- 午餐後應提醒旅客休息片刻。
- 一視同仁照顧全體旅客，勿特別關照某人，以免引起旅客側目。

(二) 遊覽期間

1. 操作方式：

- (1) 宣布每一休息或遊覽時間，並呼籲客人準時回到車上。
- (2) 報告每一參觀或休息地點應注意事項，例如：
 - 風景區環境清潔和保育的觀念和應有做法。
 - 遊樂場的部份遊樂使用須知及注意事項。
 - 參觀場所禁止吸煙及照相規定的提醒。
 - 登山時應注意高山病的併發症及防治方法。(把握環保、安全、衛生、路線等要點)
- (3) 引導客人依序下車，即刻清點人數。
- (4) 帶領客人參觀。
- (5) 遊覽完畢，上車清點人數。
- (6) 準時開車，向客人報告下一站活動內容。

2. 遊覽說明：

遊覽說明時，領團個人應注意下列事項：

- 要站好（如有麥克風要拿好）。
- 不可邊講邊抽煙。
- 說明速度不疾不徐，口齒清晰。
- 面對旅客觀察其反應。
- 話題要多，方法要有變化，插入幽默以免旅客無聊，但不可低俗。
- 內容不涉及政治、宗教等敏感話題。
- 切勿風景過去才說明。
- 通常旅客以領團的講解功力和時間掌控來衡量領團的素質。

3. 注意事項：

- (1) 下車前提醒客人注意攜帶隨身貴重物品及因應天候攜帶物品（如衣服、雨具）。
- (2) 引導客人上、下車要扶老攜幼，勿爭先恐後。
- (3) 儘量掌握客人集中活動，以免過度分散，拖延開車時間。
- (4) 隨時與客人一起參觀，勿讓客人找不到領隊。
- (5) 要告知客人洗手間所在位置。
- (6) 注意單獨行動的客人，應設法讓他與其他旅客結識，參加集體行動，以防意外事件。
- (7) 乘船遊覽時，應提醒客人注意遵守安全規定事項（如穿上救生衣）輔導客人依序上下坐穩，注意乘坐人數，絕不超載。
- (8) 利用中途休息時間聯絡並確認下一站用餐時間與桌數，告知司機與小姐。

(三) 遊覽中用餐時

1. 操作內容：

- (1) 協助客人尋桌入座。
- (2) 核對餐廳的菜色、份量及內容。
- (3) 詢問客人用餐的滿意度。
- (4) 宣佈上車時間。
- (5) 上車清點人數，準時開車。

2. 注意事項：

- (1) 客人尋位後應待客人坐定才可離開。
- (2) 實際餐食內容是否與原訂者有所差誤。
- (3) 若菜色不佳，可考慮加菜，但不宜常用。
- (4) 注意餐廳衛生擊出菜速度。
- (5) 利用空檔時間使用餐廳電話，電話聯絡旅館拿房號。(尤其旺季一定要先拿)

(四) 住宿膳食

分為抵達飯店 (Check-in) 時和離開飯店時 (Check-out) 二方面說明。

1. 住宿時

(1) 實施內容

- A. 到達飯店，下車接洽，旅客留在車上。(視情況而定)
- B. 接洽時的工作程序：
 - 核對訂房訂餐單 (間數、種類)。
 - 分配房間，領取鑰匙並排好房號
 - 先拿取自己、司機、小姐的房間鑰匙並記下房號。
 - 問明房間分佈位置，相關設施情形。(可將 VIP 客人安排較佳房間，感謝其協助溝通)
 - 確認用餐時間、地點。
- C. 接洽完成，宣佈注意事項：
 - 住宿情形：客人房間號碼、屋內配置使用方法、時間、該飯店之娛樂設施及使用狀況。
 - 用餐時間、地點及隔日出發時間。
- D. 自己拿行李同時提醒客人準備拿取行李。
- E. 帶領客人下車至櫃檯，並發放鑰匙。(留 10-15 分鐘觀察狀況)
- F. 等客人進入房間後，根據分房單逐一至各房間巡視。
- G. 如有對房間不滿意者，請其在適當地點等候，俾協調處理。
- H. 行宿處全部安排妥善後，再巡視一次，確保無議。
- I. 交待櫃檯明天的 Morning Call 時間，早餐時間及桌數。
- J. 準備隔日的相關旅遊資料。

K. 注意事項：

- a. 告知客人
 - 告知客人「領隊」的房號，俾利客人聯絡詢問。
 - 請客人外出時帶份旅館名片（Hotel Card），萬一迷路時可使用。
 - 外出時將鑰匙交櫃檯，以免遺失需賠償。
 - 客房內物品不可任意帶走，使用設備應注意安全。
- b. 安排房間要迅速有序，巡視房間要親切問候。
- c. 督促駕駛提早就寢，保持充沛精力。
- d. 飯店為公共場合，提醒客人勿喧嘩吵鬧。
- e. 檢討當日旅遊安排過程中的優缺點，並研擬改進之道。
- f. 整理飯店名稱、地址、電話、房間床位、價格、容量、特色和連絡人姓名、電話資料，回程後交公司日後參考備用。

2. 離開時

(1) 操作內容：

- A. 提早 30 分至櫃檯等候或結帳，若有客人私帳通知客人自行結清。（有時前一晚即結清）
- B. 於早餐前 10 分鐘至餐廳觀察座位及準備情形。
- C. 引導客人入座用膳。
- D. 報告出發上車時間及上車地點。
- E. 核對旅館有無遺失物品，若查證屬實，即刻協助客人處理或請客人自行處理。
- F. 提醒客人將房間鑰匙交還櫃檯及收拾行李妥當。
- G. 上車後：
 - 清點人數。
 - 提醒客人是否已將行李全部帶上車。
 - 是否將鑰匙交還櫃檯。
- H. 注意事項：
 - 發現客人的私帳，應迅速通知處理。
 - 親切向客人問候道好，詢問昨晚睡得可好
 - 提醒客人依自身體質狀況，出發前記得服藥。（如暈車藥或其他個人疾病藥物）

第三節 緊急事故處理

領團人員在帶團中遇到突發事件時，冷靜機警應對為首要原則。國民旅遊面臨的緊急事故主要有交通天候方面及旅客方面二項目，其內容及處理要點茲分述如下：

一、交通天候方面

(一) 車輛故障時

1. 保持冷靜，立即與駕駛員協商緊急修護措施。
2. 設法請旅客耐心等待。
3. 遇重大故障，無法動彈時，即刻通知遊覽車公司調派車輛。
4. 如無法調度車子，情商其他交通工具搭載旅客返途。
5. 向公司報告實際狀況及處理方法。

(二) 車禍發生時

1. 保持現場完整。
2. 以拍照或筆錄方式將肇事地點、位置、時間立刻記下。
3. 送醫急救時，一定要向醫院索取所有的單據，俾利投保之旅行平安保險能向保險公司申請理賠。
4. 設法向公司報告，請示進一步處理。

(三) 山路坍方時

1. 停車後會同駕駛員實地勘察狀況，確認無危險後，始可通行。
2. 路面無法通行時，應先向旅客說明，爭取旅客體諒與合作，心要時，請旅客全體下車步行通過。
3. 判斷情況決定返途或等待通行。
4. 通知鄰近治安單位協助。
5. 設法向公司報告，請示進一步處理。

(四) 遇颱風時

1. 注意收聽廣播報導，瞭解颱風最新狀況，爭取旅客支持合作，勿冒然前進。
2. 通知鄰近治安單位，採取安全措施。
3. 設法通知公司，請示進一步處理。

二、旅客方面

(一) 醫療救護（請參閱表 2-4.3-1 之常見旅遊醫療保健處理原則）

1. 勿給客人吃成藥。
2. 外敷藥物可以依客人需要情況適時塗抹。（如蚊蟲藥膏）

3. 若遇急病，過於嚴重應就近送醫治療。
4. 了解旅客疾病狀況並儘速通知其家屬前往處理。
5. 視旅客病情，留院照料，直到其家屬抵達。
6. 必要時，其他旅客則委請駕駛、小姐照顧返途。
7. 費用原則上請客人自付，若代付費用需取得客人同意書，並儘速取得一切繳費單據及醫師證明文件，俾利後續處理。

(二) 遺失東西

1. 若遺失在車上可電告車行或車庫代為尋找。
2. 若遺失於飯店內，即刻報告飯店櫃檯經理代為處理。
3. 領隊千萬不可自做主張隨便答應客人任何賠償條件。

(三) 遺失金錢

1. 若遺失於飯店內，應協助報告飯店櫃檯經理處理，並報警追查。
2. 若遺失於旅途中，應即刻協助報警處理。

表 2-4.3-1

國內旅遊常見醫療保健處理原則

| | |
|---|---|
| <p>一、暈車</p> | <p>預防方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.請容易暈車的旅客上車三十分鐘至一小時前可先服一粒暈車藥，可免暈車。 2.提醒客人早餐一定要吃，但不要吃太飽。 3.叮嚀客人前一晚一定要有足夠的睡眠。 4.在車子行進時，提醒客人眼睛不要看窗外移動的景象，而身體盡量背靠緊椅背，以減少身體晃動。 5.安排容易暈車旅客在前排座位 <p>處理方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.如果有嘔吐現象，趕快用塑膠袋接嘔吐物，吐完用水漱口，不要喝任何飲料。 |
| <p>二、高山症</p> <p>(症狀：呼吸困難、心跳、呼吸變快、全身無力、喘不過氣來、發抖、頭痛、耳鳴、記憶力減退。)</p> | <p>預防方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.下車前，提醒客人注意保暖，有鼻子過敏的人需帶口罩。 2.半夜氣溫較低，體溫也會下降的較快，隨時注意客人的反應。 <p>處理方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.用熱毛巾蓋住病人的口鼻，在清醒的狀態下，給予病人喝熱開水或熱的飲料。 2.如有抽筋、頭痛現象，可給予熱的飲料。 3.嚴重的儘量不要移動，以免氧氣消耗過量，提醒客人調整自己的呼吸頻率，可做呼吸或腹式呼吸。 |
| <p>三、南部及低海拔地區</p> | <p>預防方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.告知客人預防咬人貓等有毒植物，沒有必要盡量不要去拉樹葉或樹枝。 2.叮嚀客人旅行袋儘量放在隨時可以拿到的地方，必要時可抓緊坐椅安全扶手，以旅行袋保護頭部。 3.南部落山風大(狂犬浪)，切勿讓客人靠近海邊。 |
| <p>四、毒蜂</p> | <p>預防方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.客人遇到蜂群，應先直跑再迅速橫向跑開。 2.盡量少穿戴鮮艷顏色的衣褲。 3.不要使用香水或化妝品。 4.最好將長髮綁好。 <p>處理方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.不幸被嚙到，趕快找乾淨的水源，沖洗傷口上的費洛蒙，避免引來更多的蜂群。 2.患處塗擦氨水，或用毛巾沾冷水冷敷，也可泡蘇打水。 |

| | |
|---------------|---|
| <p>五、蛇</p> | <p>預防方法： 預防蛇咬傷除了注意地面上，也要注意頭頂上的樹枝，進入樹林最好找根棍子，好打草驚蛇。</p> <p>被咬傷時的處理方法： 1.切勿亂跑。 2.在傷口上方綁上止血帶。 3.冷敷患部。 4.將毒吸出（口腔內無傷口時）。 5.不幸被咬時，記住蛇的特徵或將蛇一起抓到醫院（視情況）。</p> |
| <p>六、腸炎</p> | <p>預防方法： 1.提醒客人不要帶滷味或前一天煮熟的東西去吃。 2.隨時提醒客人注意飲食衛生，不要亂吃東西，以免造成腸炎。</p> <p>處理方法： 萬一有腹瀉現象，應儘速請客人服藥，禁食，並多給水份，嚴重則需就近送醫急救。</p> |
| <p>七、水域活動</p> | <p>預防方法： 游泳戲水地點宜選擇有管理單位、救生員及安全設備的場所；下水前應先做暖身操，適應水溫；夏天水邊活動如果遇到雷雨，即應離開水濱開闊且潮濕的環境。其他水上活動尚未開放，應避免讓客人使用以策安全。</p> <p>處理方法： 1. 游泳後的耳道積水，應以側耳跳躍傾出，外耳掏挖可能引致傷害；水質污濁引起的耳炎得就醫診治。 2. 發現溺者時，多利用手邊可利用之竹竿、繩索、救生圈或任何可漂浮物救人，切勿不自量力，徒增傷亡。 ◎溺水急救步驟如下： （1）立即將患者拖至淺水處。 （2）在施救者未能站穩前，切勿施救患者。 （3）檢查患者的呼吸，脈博。 （4）若無吸呼，立刻施以人工呼吸。 （5）若無脈博，立刻給予心臟按摩。 （6）一旦患者開始呼吸，讓其以原姿勢躺著。 （7）溺水者的體溫多半很低，在急救成功後務必盡一切可能保持其體溫。 （8）儘速送醫。</p> |

第五章 評估作業

評估作業可根據客戶意見調查表、廠商檢討表及業務人員服務品質等方面，評估項目內容如下：

一、客戶意見調查表

- (一) 意見回函
- (二) 詢問打聽

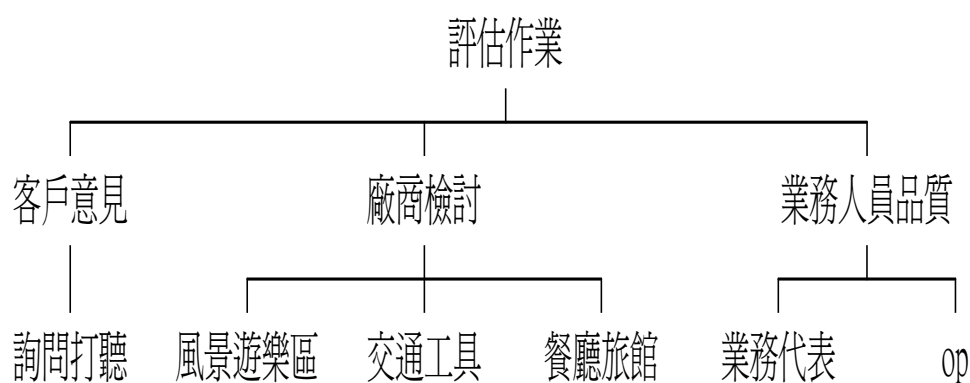
二、廠商檢討表

- (一) 交通工具
- (二) 旅館、餐廳
- (三) 風景遊樂區

三、業務人員服務品質

- (一) 業務人員
- (二) OP 人員

評估作業內容



一、客戶意見調查表

以意見回函及詢問打聽來獲悉客戶對公司旅遊產品之滿意度及批評意見。

1. 旅遊行程的安排滿意度
2. 價格訂定的滿意度
3. 領團的服務品質（解說技巧、服務態度）
4. 旅館住宿的安排滿意度
5. 風景點、參觀點的安排滿意度
6. 是否有再參團之意願
7. 建議事項

二、廠商檢討表

可以領隊工作日誌來檢討評估。

1. 交通狀況：

- (1) 接送時間：準時、異常、其他
- (2) 送機手續：正常、異常、其他
- (3) 開車時間：準時、異常、其他
- (4) 起降時間：準時、異常、其他

2. 車輛狀況：

- (1) 車行、車號、車齡、年份、載客量
- (2) 座位：寬敞、擁擠、其他
- (3) 清潔狀況：乾淨、骯髒、其他
- (4) 車況：正常、不佳、其他
- (5) 空調：正常、異常、其他
- (6) 司機：親切、普通、惡劣

3. 旅館

- (7) 飯店名稱： 級數： 地點：
- (8) 外觀大廳：氣派、普通、不佳
- (9) 房間設備：大小、新舊、清潔、配備、衛浴設備、空調
- (10) 週邊設施：游泳池、遊樂場所、餐廳、公共空間
- (11) 特色
- (12) 特別注意事項

4. 餐廳

- (1) 地點： 早午晚 餐、桌數 中西餐
- (2) 裝潢佈置：氣派、普通、不佳
- (3) 菜式：份量、口味、 道、變化

- (4) 座位：_ 人一桌、寬敞、擁擠、普通
- (5) 服務態度
- (6) 特色

5. 風景遊樂區

- (1) 地點
- (2) 交通是否便利
- (3) 設施狀況
- (4) 服務品質
- (5) 特色、趣味
- (6) 活動、節目

三、業務人員服務品質

1. 業務人員

- (1) 目標業績達程度
- (2) 產品認知、解說能力
- (3) 掌握顧客能力
- (4) 配合公司交辦事項

2. OP 人員

- (1) 控團能力
- (2) 聯絡溝通
- (3) 資料建檔
- (4) 配合公司交辦事項

附錄：2-1

台灣各地旅遊資料搜尋網站

交通部觀光局：<http://taiwan.net.tw/>

行政院農委會：<http://www.coa.gov.tw/>

行政院農委會林務局：<http://www.forest.gov.tw/web/summer/>
<http://www.forest.gov.tw/web/winter/index.asp>

行政院退輔會：<http://www.vac.gov.tw/>

內政部營建署：<http://www.cpami.gov.tw/>

太魯閣國家公園：<http://www.taroko.gov.tw/>

玉山國家公園：<http://www.ysnp.gov.tw/>

金門國家公園：http://www.kmnp.gov.tw

高雄都會公園：<http://www.cpami.gov.tw/khmp/kmp-home.htm>

雪霸國家公園：<http://www.spnp.gov.tw/>

陽明山國家公園：<http://www.cpami.gov.tw/ymsnp/ymshome.htm>

墾丁國家公園：<http://www.ktnp.gov.tw/>

大鵬灣國家風景區：<http://www.tbnsa.gov.tw/>

日月潭國家風景區：<http://www.sunmoonlake.gov.tw/>

東部海岸國家風景區：<http://www.eastcoast-nsa.gov.tw/>

花東縱谷國家風景區：<http://www.tbrochtb.gov.tw/>

阿里山國家風景區：

http://www.tbroc.gov.tw/tbroc99_3w/NSA2002/big5/alishan/index.htm

茂林國家風景區：

http://www.tbroc.gov.tw/tbroc99_3w/NSA2002/big5/maulin/index.htm

馬祖國家風景區：<http://www.matzu-nsa.gov.tw/>

參山國家風景區：<http://www.trimt-nsa.gov.tw/>

澎湖國家風景區：<http://www.penghu-nsa.gov.tw/>

東北角海岸國家風景區：<http://www.necoast-nsa.gov.tw/>

北海岸與觀音山國家風景區：<http://www.northguan-nsa.gov.tw/>

台北市：<http://www.taipei.gov.tw/>

台北縣：<http://www.tpc.gov.tw/Tourism/index.html>

基隆：http://www.klccg.gov.tw/KLCCG1/kl_travel/default.htm

桃園：<http://www.tyhg.gov.tw/travel.htm>

新竹：http://www1.hchg.gov.tw/hc_intro/

苗栗縣：<http://www.miaoli.gov.tw/depart0c/new/index.htm>
宜蘭縣：<http://tourism.e-land.gov.tw/>
大台中：<http://travel.tccg.gov.tw/index.asp>
台中縣：<http://www.taichung.gov.tw/tour/index.htm>
彰化縣：<http://www.chhg.gov.tw/tour.htm>
南 投：<http://www.nantou.com.tw/travel/>
雲林縣：<http://www.yunlin.gov.tw/921/travel/index.htm>
嘉義市：<http://www.chiayi.gov.tw/trip/trip.htm>
嘉義縣：<http://www.cyhg.gov.tw/tourguide/main.html>
台南市：<http://www.tncc.gov.tw/DEFAULT.ASP>
台南縣：<http://www.tnhg.gov.tw/>
高雄市：http://www.kcg.gov.tw/tour/to_index.htm
高雄縣：<http://www.kscg.gov.tw/tourism/index.htm>
屏東縣：<http://www.pthg.gov.tw/index.htm>
花蓮縣：<http://www.hlhg.gov.tw/travel/>
台 東：<http://www.taitung.gov.tw/trave-00.htm>
澎湖縣：<http://www.phhg.gov.tw/chinese/tour/tour.htm>
金 門：<http://travel.network.com.tw/main/travel/kimmen.htm>
馬 祖：<http://www.matzu-nsa.gov.tw/>

表例 2-2

報價業務單

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------|---|---|-----------------------|------|------|-----|-----|----|----|--|-----|--|-----|--|----|--|-----|
| 團號 | | | | 主辦人 | | | | 領團 | | | | | | | | | | |
| 團名 | | | | 公司 | | | | | | | | | | | | | | |
| 日期 | 年 / ~ / 天 | | | 地址 | | | | | | | | | | | | | | |
| 人數 | 男 女 童 共計 人 | | | 住 宿 | | | | 餐 飲 | | | | | | | | | | |
| | | | | Hotel | 預定 | 暫定 | 確定 | B | L | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 交通 | 車內 | 內 | 外 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 機 船 火車 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 住 宿 | S | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | T G | | | | 冷普 | 車行： | 座 輛 | 人 | 備註 | | | | | | | | | |
| 餐 飲 | B | | | 完成事項請打✓，需要準備事項打() | | | | | | | | | | | | | | |
| | L D | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 雜 費 | 保險 門票 | | | 訂金 | | 統一編號 | | 訂房 | | 彩品 | | 急救箱 | | 團費 | | 晚會 | | 伴唱機 |
| | 彩獎 器材 | | | 名冊 | | 保險 | | 訂餐 | | 車牌 | | 擴音器 | | 旗子 | | 介紹 | | 歌本 |
| | 過路費 | | | 簡章 | | 訂車 | | 徽章 | | 領隊 | | 手電筒 | | 重團康 | | 熱忱 | | |
| 領隊 小費 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 小計 | | | | 交待事項 1. _____ | | | | | | | | | | | | | | |
| 服務 | | | | 2. _____ | | | | | | | | | | | | | | |
| 佣稅 | 20% 25% 30% | | | 3. _____ | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | | | | 發 抬頭：_____ 統一編號：_____ | | | | | | | | | | | | | | |
| 報價 | / 每人\$ | % | | 票 | | | | | | | | | | | | | | |
| 成交 | / 每人\$ | % | | 總 \$ | 訂 \$ | | \$ | \$ | | | | | | | | | | |
| 取消 | / | | | | | | | | | | | | | | | | | |

董事長或總經理：

會計：

主管：

製表人：

表例 2-3

○○旅行社

訂車單

車行名稱：_____ 團 名：_____

聯 絡 人：_____ 團 號：_____

| | |
|----------|----------|
| 使用日期與行程： | |
| | |
| 報到時間： | 租車費用： |
| 報到地點： | 訂 金： |
| 車行簽章： | 作業組簽章： |
| 年 月 日 | 年 月 日 |
| 備註： | |
| | |

表例 2-4

○○旅行社有限公司
訂房訂餐核對單

TO: _____ 電話: _____ FAX: _____
 _____ 台鑒: _____ 地址: _____

業務的配合，感謝之至，茲有本公司

代辦 _____ 旅行團，約 _____ 人，合 _____ 車

擬於 _____ 年 _____ 月 _____ 日 約 _____ 時抵達貴處

敬請預先妥為安排準備：

住宿：

| 月 日 | 類別 | 數目 | 平 日 | 假 日 | 連 假 日 |
|-----|------|----|-----|-----|-------|
| | 人房 間 | | | | |
| | 人房 間 | | | | |
| | 人房 間 | | | | |
| | 人房 間 | | | | |
| | 人房 間 | | | | |

優待部份：請招待司機和領隊

膳食：

| 月 日 | 餐 別 | 數 量 (桌) | | |
|-----|-----|---------|--|----------|
| / | 晚餐 | 桌 | | 當天再由領隊連絡 |
| / | 早餐 | 桌 | | |
| | | | | |

優待部份：

預訂人 _____ (簽章) _____ 月 _____ 日 承訂人 _____ (簽章) _____ 月 _____ 日

訂金欄： ※請查核登記後將副本乙份簽章確認寄回

茲訂取 _____ 年 _____ 月 _____ 日如上述所示之房間數，惠請查照。

訂 金：新臺幣 _____ 元整。

查核簽收後蓋章： _____

表例 2-6

國內團體預訂單

| | |
|-------|-------|
| 公司： | 受文者： |
| 聯絡電話： | 傳真電話： |

| | |
|-------|-------|
| 團體名稱： | 電腦代號： |
|-------|-------|

| 使用日期 | 使用行程 | 航 班 | 時 間 | 預定 人數 |
|------|------|-----|-----|----------|
| | | | | |
| | | | | |

| |
|-------|
| 備註事項： |
|-------|

需求單位： 旅行社有限公司

需求人員： 專線： 請回傳至：

E-mail：

| |
|-----------------------|
| PS.請查核確認後回覆電腦代號或回傳需求單 |
| 承訂人： |
| 日 期： |

表例 2-7

填表日期： 年 月 日

| ○○旅行社有限公司辦理國民旅遊資料登記表 | | | | | |
|----------------------|---|----------|-----------------------|----------------|-----------------------|
| 日期 | 年 月 日至 年 月 日共 天 | | | | |
| 報到時間： | 年 月 日 <input type="checkbox"/> 上午 時 分 <input type="checkbox"/> 下午 | | | | |
| 報到地點： | | | | 車 號 | |
| 交通公司 | | 司機 姓名 | | 遊覽車隨車 服務員姓名 | |
| 連絡電話： | 行動電話： | | B.B.C. | | |
| 團 名 | | | | 旅行社隨團 服務員姓名 | |
| 行 程 | 第一天/ 第二天/ 第三天/ 第四天/ | | | | |
| 應注意 事項 | (1) 旅行業辦理國民旅遊，應依本登記表現定事項詳細填妥二份，一份置於公司內備查，另一份置於遊覽車上備供有關機關檢查。 (2) 本登記表應保存二年，還有公司負責人或轉讓變更時並應列入移交。 (3) 本登記表應連同旅客名單一併附存。 | | | | |
| 公司 蓋章 | | | 負 責 人 簽 章 | | 填 表 人 簽 章 |

表例 2-8

○○旅遊 國內代辦團全程記錄表

客戶名稱：_____ (TEL：_____) 合約書 NO：_____
 住 址：_____ 統一編號：_____

| | | |
|-------|------|------|
| 活動地點： | 業務員： | 旅遊日期 |
|-------|------|------|

第一天

| | | | | | | | |
|------|--------|----|----|-------|------|----|------|
| 旅館名稱 | | | | 訂房中心： | 連絡人： | | |
| 房間種類 | SINGLE | T3 | T4 | T6 | | 日期 | 訂金金額 |
| 房 價 | | | | | | | |
| 房間淨價 | | | | | | | |

第二天

| | | | | | | | |
|------------|---|----|-----|------------|------|----|---------|
| 旅館名稱 | | | | 訂房中心： | 連絡人： | | |
| 房間種類 | SINGLE | T3 | T4 | T6 | | 日期 | 訂金金額 |
| 房 價 | | | | | | | |
| 房間淨價 | | | | | | | |
| 車 輛 | 車 行 | | 座 位 | | 車別 | | 承 諾 事 項 |
| 車 價 | | | 日 期 | | | | |
| 淨 價 | | | 數 量 | | | | |
| 班 機 時 地 | 去程： | | 位 | 船 班 時 地 | 去程： | | 位 |
| | 回程： | | 位 | | 回程： | | 位 |
| 訂 金 | 去程： | | 回程： | 訂 金 | 去程： | | 回程： |
| OP 檢查 | 領隊： | | | TEL： | | | |
| 注 意 事 項 | <input type="checkbox"/> 1.團費預算表 <input type="checkbox"/> 2.手冊編印 <input type="checkbox"/> 3.車條、名牌 <input type="checkbox"/> 4.領取團費 <input type="checkbox"/> 5.報到時間地點 <input type="checkbox"/> 6.訂金單 <input type="checkbox"/> 7.合約書、估價單影本 | | | 承 諾 事 項 | | | |

表例 2-9

| ○○旅行社 <u>旅客回團意見表</u> | |
|--|---|
| 感謝各位公司貴賓參加本公司所承辦之旅遊活動，如蒙不棄，敬請賜教。敬請就滿意程度加以勾選。 | |
| 旅遊地點日期： | 花蓮二日遊。 業務： 先生 |
| 行程安排 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| 交通 工具 | 遊覽車 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| | 說明： |
| 駕駛 服務 司傳 精神 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| 領隊素質 (解說、親和力) | 先生 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| 遊樂區 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| 飯店住宿 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| 膳食安排 | <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 |
| 其他建議事項 | |
| 填表單位： (公司章) | |
| 填表人 (簽章) | |

※敬請賜教回傳(或 E-MAIL)以利建檔改進，不勝感激！

表例 2-10

行程範例

純淨台東渡假休閒之旅

第一天

06:50 台北車站東一門鐵路餐廳門口集合→搭乘觀光列車 79 次溫泉公主號
07:20-13:34 抵達台東新站/車上 KTV 一路歡唱/午餐於列車上享用鐵路飯盒→展開縱谷之旅//初鹿牧場/六十公頃的大牧場/遠山白雲.山坡綠野好風光/可自費嚐嚐馳名全台.香醇濃郁的初鹿鮮奶→鹿野高台茶園免費品茗.在飛行傘起飛跑道瞭望花東縱谷風光→關山山水軒渡假村 check in
◎園區設施：SPA 游泳池、百草蒸氣藥浴、瘦身美容按摩（費用另計）、親子戲水池、七彩錦鯉池…
◎宿：A 大飯店

第二天

晨喚→飯店享用早餐→關山小鎮休閒半日遊//親水公園/環鎮自行車道/桃花心木林/潺潺小溪/和煦的陽光/椰林搖曳/淑女車/→布農部落//欣賞原住民織布、雕刻、陶藝、歌舞等藝術/部落咖啡屋悠閒喝喝咖啡/戶外庭園欣賞原住民民歌演唱→午餐享用布農部落原住民風味餐→台東市森林公園//原住民文化會館/後山六大族傳統建築/百步蛇圖騰石柱//輕騎單車暢遊公園/走訪黑森林琵琶湖—欣賞湖面黑森林倒影美不勝收→晚餐→飯店 check in
◎飯店設施：高級三溫暖、夜總會、新式鹽水戶外 SPA 泳池、電子遊樂區、網咖區、精品藝廊、撞球區…
◎宿：B 大飯店

第三天

睡晚晚→歐風餐廳享用飯店自助早餐→自在享受飯店設施→10:00check out→卑南史前博物館→午餐→成功水族館/東台灣首座水族生態展示館/全國眷養長最大的浪人（魚參）→台東火車站→搭乘觀光列車抵達台北松山機場→台北松山機場解散互道珍重結束愉快旅遊活動

表例 2-11

國民旅遊估價單

○○旅行社有限公司

地址：
電話：
服務專員：
傳真：
手機：

成本分析

| | | | |
|------|-------|---|-------|
| 客戶資料 | | 旅遊日期 2002/月假日 旅遊車數 1 旅遊人數 45 旅遊地點 台東 | |
| 名稱 | _____ | | |
| 地址 | _____ | | |
| 電話 | _____ | 主辦人 | _____ |
| 傳真 | _____ | E-mail | _____ |

| 數量 | 內容摘要 | | | | 單價 | 總計 |
|------------|-------------------------------|------|------------|----|------|------|
| 1 | 高級豪華遊覽車 45 座 | 3 天 | | | | |
| 45 | 台北-台東 溫泉公主 車票 | | 來回 | | | |
| 1 | 過路停車費 (含初鹿牧場 600) | | 實報實銷 | | | |
| 1 | 專業司機小費 | 3 天 | | | | |
| 1 | 專業領隊服務費 | 3 天 | | | | |
| 45 | 成功水族館門票 | | | | | |
| 0 | B 飯店依房型贈送自助早餐 | 1 餐 | 0 | | | |
| 45 | A 飯店自助早餐 | 1 餐 | 120+10% | | | |
| 4.5 | 午餐原住民風味餐 | 1 餐 | 2000*1 | | | |
| 45 | B 飯店自助晚餐 | 1 餐 | 500+10% *1 | | | |
| 4.5 | 晚餐 | 1 餐 | 2000*1 | | | |
| 4.5 | 第三天午餐 | 1 餐 | 2000*1 | | | |
| 45 | 行政服務費含 200 萬綜合責任履約險 3 萬醫療//每人 | | | | | |
| 間數 | 住宿安排 | 房型 | 每間 | 人數 | 每天費用 | 每人總費 |
| | A 大飯店 | 2 人房 | | | | 0 |
| | 平日 | 3 人房 | | | | 0 |
| 11 | | 4 人房 | | | | 0 |
| | B 大酒店 | 2 人房 | | | | 0 |
| | 假日 | 3 人房 | | | | 0 |
| 11 | | 4 人房 | | | | 0 |
| 未含住宿小計 | | | | | | \$ 0 |
| 未含住宿每人平均費用 | | | | | | \$ 0 |
| 住宿 | | | | | | 0 |
| 總費 | | | | | | |
| 總計 | | | | | | \$ 0 |

| | | |
|------|-----|------|
| 簽訂付訂 | 30% | 應收 |
| 出發款 | 60% | 匯款 |
| 回團尾款 | 10% | 實報實銷 |

表例 2-12

○○旅行社 旅遊交團表

| | | | | | | | |
|------------|----|--------|-------|-------|----|-----|----|
| 團名： | | | 出發日期： | | | 領隊： | |
| 地址： | | | 主辦人： | | | 電話： | |
| | | | | | | | |
| 項目 | 單價 | 數量 | 小計 | 實際 | 數量 | 小計 | 備註 |
| 領隊費 | | | | | | | |
| 司機小費 | | | | | | | |
| 加油金 | | | | | | | |
| 過路停車費 | | | | | | | |
| 小車司機小費 | | | | | | | |
| 加油金 | | | | | | | |
| 第一天午餐 | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 第一天晚餐(含早餐) | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 第二天早餐 | | | | | | | |
| 第二天午餐 | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 第二天晚餐 | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 琵琶湖單車 | | | | | | | |
| 成功水族館 | | | | | | | |
| 老爺接送費 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 知本老爺 | | | | | | | |
| 2人房 | | | | | | | |
| 續住2人房 | | | | | | | |
| 加床費 | | | | | | | |
| 4人房 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 合計 | | | | | | | |
| OP 作業欄 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 業務簽名： | | OP 簽名： | | 領隊簽名： | | | |

表例 2-13 ○○旅行社 團體結帳單

| 團名： | | 出發日期： | | | | 領隊： | |
|-------------|----|-------|------|----|----|-----|----|
| 地址： | | | 主辦人： | | | 電話： | |
| 項目 | 單價 | 數量 | 小計 | 實際 | 數量 | 小計 | 備註 |
| 領隊費 | | | | | | | |
| 大車司機小費 | | | | | | | |
| 遊覽車 20 座車資 | | | | | | | |
| 遊覽車 45 座車資 | | | | | | | |
| 小車司機小費 | | | | | | | |
| 北→東來回機票 | | | | | | | |
| 來回機票兒童及老人票 | | | | | | | |
| 北→東機票 | | | | | | | |
| 北→東機票兒童 | | | | | | | |
| 7/8 東→北機票 | | | | | | | |
| 7/8 東→北兒童機票 | | | | | | | |
| 7/7 東→北機票 | | | | | | | |
| 第一天午餐 | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 第一天晚餐(含早餐) | | | | | | | |
| 第二天午餐 | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 第二天晚餐 | | | | | | | |
| 飲料酒水 | | | | | | | |
| 琵琶湖單車 | | | | | | | |
| 成功水族館 | | | | | | | |
| 老爺接送費 | | | | | | | |
| 行政服務費 | | | | | | | |
| 知本老爺 | | | | | | | |
| 2 人房 | | | | | | | |
| 續住 2 人房 | | | | | | | |
| 加床費 | | | | | | | |
| 4 人房 | | | | | | | |
| 合計 | | | | | | | |
| 已收訂金 | | | | | | | |
| 已收出發款 | | | | | | | |
| 剩餘尾款 | | | | | | | |
| OP 作業欄 | | | | | | | |