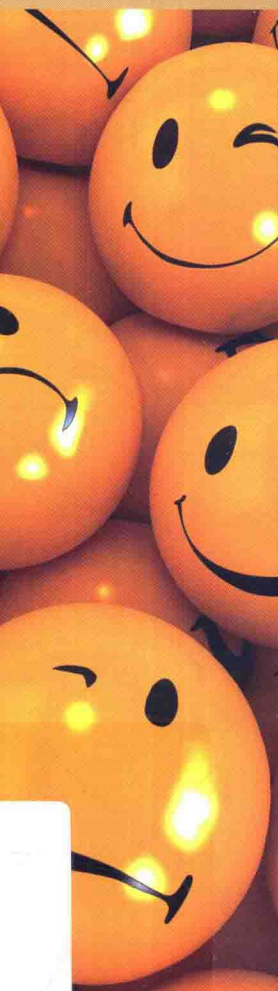




旅遊糾紛與 緊急事件處理

The Case Studies of Travel Dispute
and Emergency Handling Purchasing

李慈慧◎著





旅遊糾紛與 緊急事件處理

The Case Studies of Travel Dispute
and Emergency Handling Purchasing

李慈慧◎著



觀光旅運系列

旅遊糾紛與緊急事件處理

作 者 / 李慈慧

出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司

發 行 人 / 葉忠賢

總 編 輯 / 閻富萍

特約執編 / 鄭美珠

地 址 / 22204 新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓

電 話 / (02)8662-6826

傳 真 / (02)2664-7633

網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>

E-mail / service@ycrc.com.tw

I S B N / 978-986-298-123-8

初版一刷 / 2013 年 12 月

定 價 / 新台幣 500 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *



序

市面上關於旅遊糾紛的書籍並不多，近年來各出版商們大多偏愛出版輔導領隊導遊考照的參考書籍較多，感謝揚智文化公司在二〇〇四年出版了由我撰寫的《旅遊糾紛處理》一書後，此次不畏市場的考量，仍出版了此種實務類型的書籍。也感謝各大專校院觀光相關科系的教師們，採用《旅遊糾紛處理》作為參考用書或教科書。

由於本人長期浸淫在觀光旅遊領域中，加上曾在中華民國旅行業品質保障協會處理旅遊糾紛事件十餘年，及近年來從事相關教學工作，仍希望將所學及工作上的經驗編寫成有形的書籍留下來，不論對學生、有志於從事旅遊業的朋友們，或是已經在線上從事旅遊工作的業者朋友們，能夠有一點幫助！

李慈慧 謹識





目 錄

序	i
---	---

PART 1 旅行業概論	1
---------------------	---

Chapter 1 旅行業導論	3
------------------------	---

第一節 旅行業的定義與特質	4
第二節 旅行業類別與組織結構	10
第三節 旅行業申請籌設與註冊	20
第四節 旅行業人員應有的認知與態度	22
第五節 服務品質	24
歷屆試題	30

Chapter 2 旅遊法規與契約	31
--------------------------	----

第一節 發展觀光條例	32
第二節 旅行業管理規則	40
第三節 領隊人員管理規則	63
第四節 導遊人員管理規則	69



第五節 民法債權編旅遊專節	75
第六節 國外旅遊定型化契約	78
歷屆試題	89

PART 2 旅遊糾紛與危機處理 145

Chapter 3 旅遊糾紛與危機處理——行程篇 149

行程內容問題	150
--------	-----

Chapter 4 旅遊糾紛與危機處理——機位篇 165

班機問題	166
------	-----

Chapter 5 旅遊糾紛與危機處理——證照篇 187

證照問題	188
歷屆試題	214

Chapter 6 旅遊糾紛與危機處理——領隊導遊服務篇 219

領隊導遊服務問題	220
歷屆試題	266



Chapter 7 旅遊糾紛與危機處理——行前解約篇 267

行前解約問題 268

歷屆試題 296

Chapter 8 旅遊糾紛與危機處理——飯店問題篇 297

飯店問題 298

PART 3 旅遊安全與緊急事件處理 305

Chapter 9 旅遊安全 307

第一節 旅遊安全 308

第二節 緊急事件處理 310

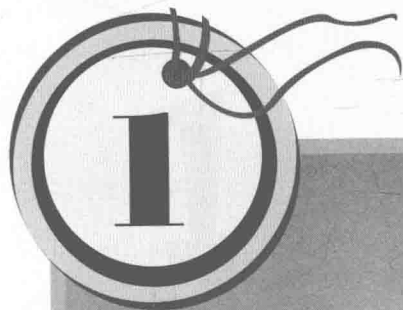
Chapter 10 急救常識 377

第一節 急救常識 378

第二節 旅遊疾病與救治 404



PART



旅行業概論

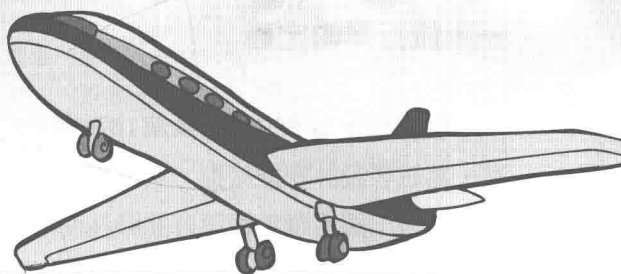
第一章 旅行業導論

第二章 旅遊法規與契約



Chapter

1



旅行業導論

第一節 旅行業的定義與特質

第二節 旅行業類別與組織結構

第三節 旅行業申請籌設與註冊

第四節 旅行業人員應有的認知與態度

第五節 服務品質

歷屆試題



第一節 旅行業的定義與特質

一、旅行業的定義

發展觀光條例中第2條第10款將旅行業定義為：經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

二、旅行業的營運範圍

依照發展觀光條例第27條的規定，旅行業業務範圍如下：

1. 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
3. 招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
4. 設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
5. 提供旅遊諮詢服務。
6. 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。非旅行業者不得經營旅行業業務。但代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票，不在此限。

依照旅行業管理規則第52條規定，旅行業不得委請非旅行業從業人員執行旅行業務。但依第29條規定派遣專人隨團服務者，不在此限。非旅行業從業人員執行旅行業務者，視同非法經營旅行業。

一般來說，旅行社所提供的服務內容，主要包含：為旅客代辦出入境手續、簽證業務、組織旅行團體成行、訂位開票、替個人或機關團體設計及安排行程、提供旅遊資訊、收取合理報酬的事業，因此，旅行社的營運範圍可涵蓋如表1-1。



表1-1 旅行社的營運範圍

旅行社營運業務	相關內容說明
代辦觀光旅遊相關業務	1.辦理出入國手續。 2.辦理簽證。 3.航空票務（個別、團體、國際或國內航線）。
行程承攬	1.行程安排與設計（個人、團體、特殊行程）。 2.組織出國旅遊團（躉售、直售，或販售其他公司的旅遊商品）。 3.接待外賓來華業務（包括旅遊、商務、會議、導覽、接送等）。 4.代訂國內外旅館及其與機場間的接送服務。 5.承攬國際性會議或展覽會之參展遊程。 6.代理各國旅行社業務（LOCAL）或遊樂事業業務。 7.某些特定日期或特定航線經營包機業務。
交通代理服務	1.代理航空公司或其他各類交通工具（如豪華郵輪）。 2.遊覽車業務或租車業務。
訂房中心（Hotel Reservation Center, HRC）	1.介於旅行社與飯店之間的專業仲介營業單位。 2.可提供全球或國內各飯店及渡假村等代訂房的業務。
簽證中心（Visa Center）	代理旅行社申辦各地區、國家簽證或入境證手續之作業服務的營業單位。
票務中心（Ticket Center, TC）	代理航空公司機票，銷售給同業，相當於航空公司票務櫃檯的延伸。
異業結盟與開發	1.與移民公司合作，經營旅行業務或其他特殊簽證業務。 2.成立專營旅行社軟體電腦公司或出售電腦軟體。 3.經營航空貨運、報關、貿易及各項旅客與貨物之運送業務等。 4.參與旅行業相關之訂房、餐旅、遊憩設施等的投資事業。 5.經營銀行或發行旅行支票（如英國的Thomas Cook及美國的American Express）。 6.代理或銷售旅遊周邊用品（或與信用卡公司合作）。 7.代辦遊學的旅遊部分。（依照規定旅行業不得從事旅遊以外的其他安排，應以遊學公司專責主導，旅行社則負責配合後半部遊程的進行。）



三、與旅行業相關的服務業

旅行業是綜合性的產業，並非只有經營單一化的產品，需要與相關產業結合，才能包裝出各種不同產品，提供各種需求不同之旅遊產品供消費者選購。與旅行社配合最頻繁的各種服務產業如表1-2。

表1-2 與旅行業相關的服務業

服務業種類	相關說明
旅館業	1. 外出旅遊的途中，旅館業占有相當重要的地位，住宿的安排亦是旅客評估旅遊滿意度的指標之一。通常旅行業在為旅客安排住宿時，除了考量價格、地點等級外，也會依據平時與公司合作關係來執行訂房工作。 2. 旅館類型可分為：Hotels、Motels、Inns、B & B、Resort、Condominiums、Camps、Youth Hostel、Health Spas等。
餐飲業	1. 構成全備旅遊的重要組合之一。 2. 旅行業在選擇餐飲上大致分為以下種類： (1) 機上餐飲：由空中廚房供應，為固定組合之盤餐，另有為特殊需求者準備之餐飲，如嬰兒餐、素食餐等。 (2) 旅館內用餐：可分為早餐及正餐。早餐一般分為美式（American）、歐式（Continental）及英式（British）自助餐（Buffet）等；正餐則以套餐（Set Menu）及自助餐為主。 (3) 外食：可選擇性較大，配合各地之不同風味而有多樣化之選擇。 (4) 飲料（Beverage）：大致可分為含酒精性飲料（Alcoholic Beverage）〔可分釀造酒（Fermented Alcoholic Beverage）、蒸餾酒（Distilled Alcoholic Beverage）及再製酒（Compounded Alcoholic Beverage）三種〕與非酒精性飲料（Non Alcoholic Beverage）兩大類。把以上四種飲料中的兩種或兩種以上加以混合，即成混合飲料（Mixed Drink）。
航空旅遊業	有定期航空公司、包機航空公司及小型包機公司（含直升機），服務單位依其規模調整組合分為：票務組、機場地勤部、空中廚房、維修部等。
水上旅遊業	包括大型郵輪（Cruise Liners）、觀光渡輪（Ferry Boats）和具有地方特色之河川遊艇。 1. 郵輪：如阿拉斯加、地中海、加勒比海郵輪旅遊。 2. 觀光渡輪。 3. 河川遊艇：如舊金山灣區的遊艇、紐約自由女神觀光船、桂林灘江遊船以及長江三峽郵輪。



(續) 表1-2 與旅行業相關的服務業

服務業種類	相關說明
陸上旅遊業	1.鐵路：如美國全國鐵路旅運公司（Amtrak）、歐洲火車聯營票（Eurail Pass）、法國TGV、英法海底隧道的歐洲之星（Eurostar）、台灣高鐵（THSRC）及國內現有的觀光列車，除了交通運輸之功能外，兼具觀景功能。 2.公路。 3.遊覽車：包含以下幾種服務： (1)包車旅遊服務：由旅遊業或機關團體承包專車。 (2)機場交通服務：機場、飯店或市區間之接送服務（Shuttle Bus），如桃園機場的飛狗、長榮、大有等巴士。 (3)觀光接送服務：市區和風景區往返定期運輸服務，如市區觀光巴士。 (4)都會交通服務：各都市間的運送服務，如國內統聯、尊龍、國光等。 4.其他：如纜車（Cable Car），或騎馬、大象、駱駝等動物。
零售業	1.紀念品、特產品之零售服務：專售具有當地風味之物產。 2.免稅店：經過特許的零售業，設於機場內或特定地區，其免稅部分依地區不同，使觀光客免去辦理退稅的繁雜手續。
休閒旅遊業	旅遊安排除了人文景觀和自然資源景觀之參觀遊覽之外，更可結合各地之特殊娛樂設施、遊樂方式和遊憩場所： 1.主題樂園（Theme Park）：如迪士尼樂園、劍湖山世界等。 2.戶外渡假：如高爾夫球場、滑雪場、泛舟等。 3.遊樂、賭場及表演：如拉斯維加斯賭城、澳門賭場等。 4.全包式休閒渡假村。
金融業	提供隨時可兌現的旅行支票、國際通用的信用卡、旅遊卡、可在當地提領現金的金融卡，以及兼具信用卡和金融卡功能的IC卡，提供購物之便利且提供了旅者安全性與便捷性。信用卡的種類有：VISA、MASTER、AMERICAN EXPRESS、Diners Club、JCB、銀聯卡等。 消費者在使用信用卡時，應注意不要讓信用卡離開自己的視線，避免被側錄盜刷；信用卡不慎遺失時，應立刻向發卡單位掛失，避免盜刷風險。
保險業	1.包括有旅行平安、旅行意外、行李遺失以及海外事故之急難救助等保險。 2.目前旅行相關保險可概分為： (1)履約責任險。 (2)契約責任險。 (3)旅行平安保險。



到外地觀光總少不了交通工具，當前往的觀光地擁有便捷的交通系統時，會使兩地之間的距離無形縮短許多，表1-3為日本及歐洲常見之陸上交通工具的介紹。

上述提及與旅行業相關的服務業之中，旅館業的計價方式會依照不同地區而有所不同，分類如表1-4。

四、旅行業的特性

旅行業是一種將旅遊相關產業之資源加以組合，並提供勞務服務的行業，所提供的服務有其經濟、文化的雙重特點，是一種綜合性的服務業。由於旅行業本身無法單獨生產商品，必須結合上下游事業（如交通、住宿、餐飲、風景遊樂區及其他觀光娛樂單位或組織），加上來自行

表1-3 日本及歐洲較著名的交通工具介紹

洲別	國家	著名的交通工具	交通工具相關介紹
東北亞	日本	JR國營鐵路	1.全日本鐵路周遊券Japan Rail Pass為日本國營鐵路局發行的火車證。在日本國內不販售，欲使用日本鐵路周遊券的旅客必須在日本國外的指定代理店購買。 2.周遊券適用對象： (1)持日本護照，在國外居住達十年以上證明者。 (2)持日本觀光簽證之外國人士。 (3)持日本護照且有國外永久居留權者。
歐洲	法國	TGV高速鐵路系統（Train a la Grande Vitesse）	於1981年9月27日開通，當時來往於巴黎到里昂的路段，以時速260公里飛駛的TGV，在當時全盤改變了法國人的旅遊方式。
歐洲	跨中西歐國家	歐洲之星（Eurostar）	1.利用英法海底隧道往來於英國倫敦、法國巴黎及比利時布魯塞爾之間的列車。 2.可搭乘歐洲之星的車站： (1)英國：滑鐵盧車站（Waterloo International）。 (2)法國：巴黎北站（Gare du Nord）。 (3)比利時：布魯塞爾中央車站（Brussel Midi）。



表1-4 旅館的計價方式

計價方式	內容說明
美式計價方式 (American Plan, AP)	即所謂的Full Board或Full Pension，旅館的房價包括早、午、晚餐三餐。所提供之餐食通常是套餐，菜單固定，歐洲的旅館所提供之套餐，通常不包括飲料在內，服務生向客人所推銷之酒、水及飲料均需另外付費，此計價方式以渡假村的休閒或會議、獎勵旅遊較多。
修正的美式計價方式 (Modified American Plan, MAP)	旅館的房價含早、晚餐（兩餐），方便客人在外遊覽或繼續其他活動，不須趕回旅館吃午餐。
半寄宿 (Semi-Pension or Half Pension)	旅館的房價包括早、午餐或早、晚餐，與MAP類似。
百慕達計價方式 (Bermuda Plan, BP)	旅館的房價包括一份美式早餐的計費制度。
歐陸式計價方式 (Continental Plan, CP)	旅館的房價包括早餐和房間，亦可以稱為床和早餐 (Bed and Breakfast, B & B)。此為市場上最普通的方式，不論是東北亞、大陸或歐美、紐澳等地區均是。
歐式計價方式 (European Plan, EP)	只有房租費用，若在旅館用餐則膳費可以記在客人的帳戶上，一般普遍使用於東南亞地區。

業本身之競爭與行銷通路的牽制，與社會、經濟、政治、文化各方面的影響，因此，旅行業除了源自於服務業之特性之外，也融合了中間商的特性（表1-5、表1-6）。

表1-5 源自服務業的特性

相關特性	特性內容說明
無形的商品	消費者在購買前是看不到的，銷售者須以優質的服務和專業的知識來建立消費者對選購該產品的信心。
產品無法儲存	旅遊產品不像一般的商品可儲存較長的時間，必須在規定的期限內使用完畢。例如：過期的機票不能再使用或已出發之機位無法再使用。
不可分割性	旅客旅遊途中的享受與感受是服務的來源，既是生產也是消費，有其不可分割性。
變動性	旅遊產品會隨各種因素，如時間、天候、政治因素等而變動。
人性化	服務對象與提供服務之一方均為人，員工本身的素質、訓練以及人性化服務的提供均顯得格外重要。





表1-6 中間商服務的特性

相關特性	特性內容說明
資源整合性	旅行業整合上下游供應商的觀光資源，將相關產業的產品組合成一種可銷售的商品。
通路結構性	利用各種通路管道將觀光產品行銷並推廣給中間代理商或直售業者。
策略行銷性	看準時機妥善運用各種不同的策略來行銷旅遊產品，即使在淡季也可以創造出可觀的旅遊熱潮。
市場競爭性	旅遊產品的開發並沒有智慧財產權，人人皆可以模仿、銷售，競爭性高，利潤的獲得必須掌握時間差或提供更優質的服務態度。
不穩定性	旅遊活動容易受到外在因素影響而產生改變。
季節性	旅遊活動容易受到季節影響，可分為自然季節（淡、旺季）及人文季節（節日、慶典、比賽、會議等）兩種類。
專業化	旅行業的作業流程繁瑣，從業人員需具備正確的專業知識及充分的經驗，才能得心應手且不容易出差錯。
整體運作性	旅行業是一個注重團隊合作的行業，每一個環節或角色都相當重要，很容易因為小疏忽造成嚴重的失誤。



第二節 旅行業類別與組織結構

一、旅行業的行政管理體系

旅行業屬於信用擴張之服務業，且業務往來涉及兩岸與外國事務，故立法者採趨向於中央集權的管理。由交通部觀光局負責管理，舉凡申設、變更、解散登記、違規查處、獎懲及其他經營管理與輔導相關事項均由中央直接負責，其管理體系如圖1-1。

觀光事業管理之行政體系，在中央係於交通部下設路政司觀光科及觀光局，五直轄市分別為台北市觀光傳播局、新北市觀光旅遊局、台中市觀光旅遊局、台南市觀光旅遊局、高雄市觀光局。且現因觀光事業重要性日增，各縣（市）政府相繼提升觀光單位之層級，目前已有桃園縣、連江縣成立觀光局；嘉義縣成立觀光旅遊局；苗栗縣成立國際文化觀光局；金

