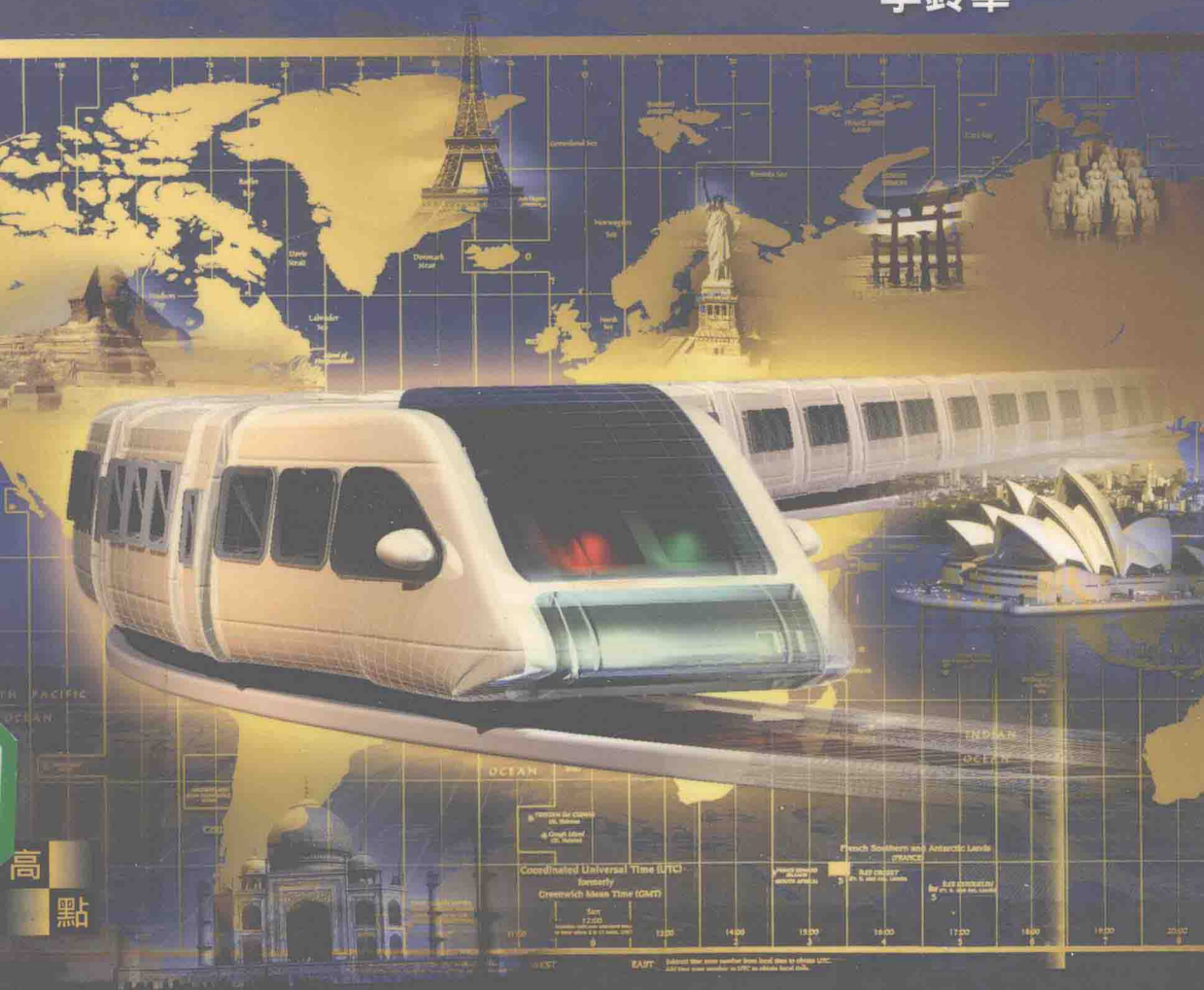


領隊・導遊人員專技普考必備用書

# 領隊・導遊實務(一)

本書依據考選部規劃考試之指導用書

陶德芳 編著  
李鈴華



# 領隊・導遊實務(一)

陶德芳 編著  
李鈴華



來勝(License)證照考試系列

## 領隊・導遊實務(一)

---

編著者：陶德芳・李鈴華

出版者：高點文化事業有限公司

郵 撥：15834067高點文化事業有限公司

電 話：(02)2381-5766

傳 真：(02)2388-0876

網 址：[www.get.com.tw](http://www.get.com.tw)

E-mail：[publish@mail.get.com.tw](mailto:publish@mail.get.com.tw)

2006年11月初版

---

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第4833號

建議售價250 元

著作權所有・翻印必究

51MC700201

ISBN 978-957-814-757-7

## 導遊・領隊之應試須知

### 一、應試須知

|      | 華語導遊                                                                                                                                                                                       | 華語領隊                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 應考資格 | <p>一、公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書者。</p> <p>二、初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿四年，有證明文件者。</p> <p>三、高等或普通檢定考試及格者。</p>                                                                            | <p>一、公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書者。</p> <p>二、初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿 4 年，有證明文件者。</p> <p>三、高等或普通檢定考試及格者。</p>                                                                                               |
| 應試科目 | <p>一、導遊實務（一）（包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀）。</p> <p>二、導遊實務（二）（包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識）。</p> <p>三、觀光資源概要（包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護）。</p> <p>前項應試科目之試題題型，均採測驗式試題。</p> | <p>一、領隊實務（一）（包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀）。</p> <p>二、領隊實務（二）（包括觀光法規、出入境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識）。</p> <p>三、觀光資源概要（包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護）。</p> <p>前項應試科目之試題題型，均採測驗式試題。</p> |
| 及格標準 | <p>本考試及格方式，以考試總成績滿 60 分及格。以各科目成績平均計算之。本考試第 1 試筆試應試科目有 1 科成績為 0 分，均不予錄取。缺考之科目，以 0 分計算。各項成績計算取小數點後 4 位數，第 5 位數以後捨去。考試總成績之計算取小數點後 2 位數，第 3 位數採 4 捨 5 入法進入第 2 位數。</p>                          | <p>本考試及格方式，以應試科目總成績滿 60 分及格。前項應試科目總成績之計算，以各科目成績平均計算之。本考試應試科目有 1 科成績為 0 分，均不及格。缺考之科目，以 0 分計算。第 1 項、第 2 項總成績之計算取小數點後 2 位數，第 3 位數採 4 捨 5 入法進入第 2 位數。</p>                                                           |

|      | 外語導遊                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 外語領隊                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 應考資格 | <p>一、公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書者。</p> <p>二、初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿四年，有證明文件者。</p> <p>三、高等或普通檢定考試及格者。</p>                                                                                                                                                                         | <p>一、公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書者。</p> <p>二、初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿 4 年，有證明文件者。</p> <p>三、高等或普通檢定考試及格者。</p>                                                                                                                  |
| 應試科目 | <p>第一試：</p> <p>一、導遊實務（一）（包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀）。</p> <p>二、導遊實務（二）（包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識）。</p> <p>三、觀光資源概要（包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護）。</p> <p>四、外國語（分英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語等六種，由應考人任選一種應試）。</p> <p>第二試：</p> <p>採外語個別口試，就應考人選考之外國語舉行個別口試，並依外語口試規則之規定辦理。</p> | <p>一、領隊實務（一）（包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀）。</p> <p>二、領隊實務（二）（包括觀光法規、入出境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識）。</p> <p>三、觀光資源概要（包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護）。</p> <p>四、外國語（分英語、日語、法語、德語、西班牙語等五種，由應考人任選一種應試）。</p> |
| 及格標準 | <p>本考試及格方式，以考試總成績滿 60 分及格。以各科目成績平均計算之。第二試口試成績，以口試委員評分總和之平均成績計算之。筆試成績占總成績 75%，第二試口試成績占 25%，合計計算。本考試第 1 試筆試應試科目有 1 科成績為 0 分，或外國語科目成績未滿 50 分，或第二試口試成績未滿 60 分者，均不予錄取。缺考之科目，以 0 分計算。各項成績計算取小數點後 4 位數，第 5 位數以後捨去。考試總成績之計算取小數點後 2 位數，第 3 位數採 4 捨 5 入法進入第 2 位數。</p>                             | <p>本考試及格方式，以應試科目總成績滿 60 分及格。前項應試科目總成績之計算，以各科目成績平均計算之。本考試應試科目有 1 科成績為 0 分，或外國語科目成績未滿 50 分，均不予及格。缺考之科目，以 0 分計算。第 1 項、第 2 項總成績之計算取小數點後 2 位數，第 3 位數採 4 捨 5 入法進入第 2 位數。</p>                                                             |

## 二、導遊人員考試各應試科目命題大綱

|      | 科目名稱    | 考試科目及內容大綱                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外語導遊 | 導遊實務（一） | 一、解說技巧：自然及人文風俗解說、解說知識及注意事項<br>二、旅遊安全與緊急事件處理：旅遊各項安全及事故之預防、處理等<br>三、觀光心理與行為：觀光客行為分析、觀光客需求、旅遊銷售技巧<br>四、航空票務：機票內容、特性、限制、行李等規定<br>五、急救常識：外傷、燒燙傷、CPR、法定傳染疾病、SARS 等<br>六、國際禮儀：食、衣、住、行、育、樂各項注意事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|      | 導遊實務（二） | 一、觀光行政與法規 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觀光行政與政策</li> <li>2. 發展觀光條例</li> <li>3. 旅行業管理規則</li> <li>4. 領隊與導遊人員管理規則</li> <li>5. 旅館業與民宿</li> <li>6. 國家公園與風景特定區</li> <li>7. 護照與簽證</li> <li>8. 入出境相關辦法</li> <li>9. 外匯常識</li> <li>10. 其他相關法規</li> </ol> 二、臺灣地區與大陸地區人民關係 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺灣地區與大陸地區人民關係條例</li> <li>2. 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法</li> <li>3. 臺灣地區公務員及特定身分人員進入大陸地區許可辦法</li> <li>4. 旅行業接待大陸地區人民組團進入金門地區旅行管理辦法</li> <li>5. 大陸旅行社管理條例</li> </ol> 三、兩岸現況認識<br>包括兩岸的社會、經濟、政治、文化、法律及中共對臺政策等現象 |
|      | 觀光資源概要  | 一、臺灣歷史：從明清兩代到日本殖民及民國時代之歷史記錄<br>二、臺灣地理<br>三、觀光資源維護：包括人文及自然資源                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|      | 外國語     | 1. 英語、2. 日語、3. 法語、4. 德語、5. 西班牙語、6. 韓語閱讀文選及一般選擇題（文法、字彙）（由應考人任選一種應試）。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                  | 科目名稱    | 考試科目及內容大綱                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 華<br>語<br>導<br>遊 | 導遊實務（一） | 一、解說技巧：自然及人文風俗解說、解說知識及注意事項<br>二、旅遊安全與緊急事件處理：旅遊各項安全及事故之預防、處理等<br>三、觀光心理與行為：觀光客行為分析、觀光客需求、旅遊銷售技巧<br>四、航空票務：機票內容、特性、限制、行李等規定<br>五、急救常識：外傷、燒燙傷、CPR、法定傳染疾病（SARS）等<br>六、國際禮儀：食、衣、住、行、育、樂各項注意事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                  | 導遊實務（二） | 一、觀光行政與法規 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觀光行政與政策</li> <li>2. 發展觀光條例</li> <li>3. 旅行業管理規則</li> <li>4. 領隊與導遊人員管理規則</li> <li>5. 旅館業與民宿</li> <li>6. 國家公園與風景特定區</li> <li>7. 護照與簽證</li> <li>8. 入出境相關辦法</li> <li>9. 外匯常識</li> <li>10. 其他相關法規</li> </ol> 二、臺灣地區與大陸地區人民關係 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺灣地區與大陸地區人民關係條例</li> <li>2. 大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法</li> <li>3. 臺灣地區公務員及特定身分人員進入大陸地區許可辦法</li> <li>4. 旅行業接待大陸地區人民組團進入金門地區旅行管理辦法</li> <li>5. 大陸旅行社管理條例</li> </ol> 三、香港澳門關係條例 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 香港澳門關係條例</li> <li>2. 大陸地區人民及香港澳門居民強制出境處理辦法</li> </ol> 四、兩岸現況認識<br>包括兩岸的社會、經濟、政治、文化、法律及中共對臺政策等現象 |
|                  | 觀光資源概要  | 一、臺灣歷史：從明清兩代到日本殖民及民國時代之歷史記錄<br>二、臺灣地理<br>三、觀光資源維護：包括人文及自然資源                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                  | 備註      | 本表依考選部公布之應試科目列出相關考試範圍，實際試題不完全以此為依據。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 三、領隊人員考試各應試科目命題大綱

|      | 科目名稱    | 考試科目及內容大綱                                                                                                                                               |
|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外語領隊 | 領隊實務（一） | 一、領隊技巧：領隊接團、帶團、結帳及入出境海關注意事項<br>二、航空票務：機票內容、特性、限制、行李等規定<br>三、急救常識：外傷、燒燙傷、CPR、法定傳染疾病、SARS 等<br>四、旅遊安全與緊急事件處理：旅遊各項安全及事故之預防、處理等<br>五、國際禮儀：食、衣、住、行、育、樂各項注意事項 |
|      | 領隊實務（二） | 一、觀光法規<br>二、入出境相關法規<br>三、外匯常識<br>四、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約<br>五、臺灣地區與大陸地區人民關係條例<br>六、兩岸現況認識：兩岸的社會、經濟、政治、文化、法律及中共對臺政策等現象                                      |
|      | 觀光資源概要  | 一、世界歷史<br>二、世界地理<br>三、觀光資源維護                                                                                                                            |
|      | 外國語     | 1.英語、2.日語、3.法語、4.德語、5.西班牙語（由應考人任選一種應試）。                                                                                                                 |
| 華語領隊 | 領隊實務（一） | 一、領隊技巧：領隊接團、帶團、結帳及入出境海關注意事項<br>二、航空票務：機票內容、特性、限制、行李等規定<br>三、急救常識：外傷、燒燙傷、CPR、法定傳染疾病、SARS 等<br>四、旅遊安全與緊急事件處理：旅遊各項安全及事故之預防、處理等<br>五、國際禮儀：食、衣、住、行、育、樂各項注意事項 |
|      | 領隊實務（二） | 一、觀光法規<br>二、入出境相關法規<br>三、外匯常識<br>四、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約<br>五、臺灣地區與大陸地區人民關係條例<br>六、兩岸現況認識：兩岸的社會、經濟、政治、文化、法律及中共對臺政策等現象                                      |
|      | 觀光資源概要  | 一、世界歷史<br>二、世界地理<br>三、觀光資源維護                                                                                                                            |
| 備註   |         | 本表依考選部公布之應試科目列出相關考試範圍，實際試題不完全以此為依據。                                                                                                                     |

【資料來源：考選部網站】

95-93 年錄取人數統計表

| 年度 | 類別                                                                                                          | 總報考人數 | 到考人數  | 錄取人數  | 錄取率    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|
| 95 | 外語導遊                                                                                                        | 2,077 | 1,694 | 918   | 57.80% |
|    | 華語導遊                                                                                                        | 9,821 | 8,250 | 2,595 | 31.45% |
|    | 外語領隊                                                                                                        | 8,147 | 6,906 | 2,360 | 49.30% |
|    | 華語領隊                                                                                                        | 9,304 | 8,006 | 2,343 | 29.27% |
| 94 | 外語導遊                                                                                                        | 1228  | 978   | 563   | 57.57% |
|    | 華語導遊                                                                                                        | 4,516 | 3,719 | 2,159 | 58.05% |
|    | 外語領隊                                                                                                        | 5,321 | 4,318 | 1,421 | 32.91% |
|    | 華語領隊                                                                                                        | 5,916 | 5,021 | 570   | 11.35% |
| 93 | 外語導遊                                                                                                        | 1,278 | 984   | 399   | 40.55% |
|    | 華語導遊                                                                                                        | 3,966 | 3,382 | 1,361 | 40.24% |
|    | 外語領隊                                                                                                        | 7,300 | 6,046 | 842   | 13.93% |
|    | 華語領隊                                                                                                        | 3,765 | 3,140 | 624   | 19.87% |
| 備註 | 此統計數據僅表示第一試(筆試)，讀者可參考考選部網站查詢第二試(口試)<br><a href="http://www.moex.gov.tw/lp.asp">www.moex.gov.tw/lp.asp</a> ? |       |       |       |        |

領隊・導遊從業人員考試叢書序

## 高點從優秀的參考書開始

對於面臨競爭日益激烈的考生而言，多時的努力，很可能因使用了市面上內容深淺不一的參考用書，應考實力始終停滯不前；而另一部分的考生則因研讀了這本經過精心策劃、高點出版的致勝叢書，卻能夠收事半功倍之效。

正所謂「工欲善其事，必先利其器」，相信您一定了解到這本書，正是您應考準備的最佳利器，我們的誠意與信念，表現於內容完整的編纂、精華重點的提示、以及每一細節的完善，在您逐頁閱讀後絕對可以感受得到。這樣的信心，除了來自我們本身輔導的實力、追求卓越的心意，也在許多同學、讀者的佳評下得到一致的肯定。

如果您有心，只要稍加比較，您會發現這套叢書從出版構思到設計範題、解說、考題解答等皆深具用心，是您參加考試不可或缺의良師益友。



# 自序

人生有夢築夢踏實，環遊世界是我的夢想，我實現了，您呢？會選擇這本書，是因為您挑的這本書是真正透過旅行社的內部系統來了解考試。然而證照考試是實現夢想的第一步，究竟要如何準備呢？

## (一)首先要多做考古題：

題目作多了，在應答時自然就會選擇正確的答案。

## (二)第一章：

領隊技巧與導覽解說，這部分除了考領隊導遊臨場反應與顧客對談之外，其實就是抱著人生以服務為目的，伸手不打笑臉人的心態，您才能成為領隊導遊的箇中好手。因此在領隊技巧答題部分，答案大多為正向態度與臨場反應較佳的為答案。至於導覽解說部分可以參考同系列的觀光資源中的台灣部分，跟台灣時事與生態觀光一直都是出題者所重視的，當然也是身為導遊應該對本土的了解，才能將自己的土地介紹給前來台灣觀光的貴賓。因此這個部分要熟知，很重要。不過相對的範圍也很大，所以多做考古題了解出題趨勢、上網熟知國家公園、風景區、原住民及生態觀光等，在做答上會比較得心應手。

## (三)第二至四章：

為一般常識。也是旅行從業人員應該具有比一般人更須知道的知識。出題者通常不會出太難的題目，好比說急救常識因為不是醫科考試所以會以一般人應該具備，且領隊導遊經常會面臨到的旅遊安全及緊急狀況來出題。至於國際禮儀為國民須知，這是生活上應具有的一般知識，所以領隊導遊人員更應該具備，畢竟要將整團客人帶出國，除具備對當地風土民情的了解之外，有些禁忌當然也要了解，觸犯當地的禁忌讓團員敗興而歸，這就處理的不恰當。因此國際禮儀是領隊導遊人員應該具有的專業知識，熟讀書中內容與演練考古題，考試時自然可以輕鬆拿分。

#### (四)第五章：

票務常識這個單元占這本書很大篇幅，也就是提醒您要熟記內容，如果您不是旅行從業人員，對於這個部分最不熟悉，也最不易懂，因此要將這些基礎做些熟讀的工作，多做題目演練是不二法門。

#### (五)歸類：

熟讀這本書中的歸類及整理，這是重點記憶。

綜上，此書所列之內容為應該知道或者較受主考官偏好出題之趨勢。讀者若對較新的時事議題、相關訊息規定或更深入的內容，下列書目與網站為本書參考內容或建議您自行上網參考之網站與書目，這樣可增加自己多元知識，厚值自己的知識與實力。

- 中華民國外交部 <http://www.mofa.gov.tw>
- 世界衛生組織 <http://www.who.int/zh/.index.html>
- 中華民國觀光局 <http://www.taiwan.net.tw/lan/cht/index/index.asp>
- 各國駐台觀光辦事處  
<http://www.fatour.com/index/TourismBureaus.htm>
- 交通部民用航空局 <http://www.caa.gov.tw/big5/index.asp>
- 中華民國觀光領隊協會 <http://www.atm-roc.net/front/bin/home.phtml>
- 曹勝雄，2001，觀光行銷學，臺北：揚智文化
- 陳思倫、宋秉明、林連聰，2000，觀光學概論：世新大學
- 陳淑芳等，2005，觀光總複習3，臺北：文野出版

加油了！祝您一舉高上，完成夢想。

讓我們一起翱翔世界！！

李鈴華、陶德芳

2006.10

# 著作權／不容侵犯

下列文字為著作權法之部分條文，仁人君子敬請自重，凡侵犯著作權者，必依法究辦。

## 《著作權法》第六章 權利侵害之救濟

### ■第八十七條

有下列情形之一者，除本法另有規定外，視為侵害著作權或製版權：

- 一 以侵害著作人名譽之方法利用其著作。
- 二 明知為侵害製版權之物而散布或意圖散布而公開陳列或持有者。
- 三 輸入未經著作財產權人或製版權人授權重製之重製物或製版物者。
- 四 未經著作財產權人同意而輸入著作原件或其重製物者。
- 五 以侵害電腦程式著作財產權之重製物作為營業之使用者。
- 六 明知為侵害著作財產權之物而以移轉所有權或出租以外之方式散布者，或明知為侵害著作財產權之物意圖散布而公開陳列或持有者。

## 《著作權法》第七章 罰 則

### ■第九十一條

擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣七十五萬元以下罰金。

意圖銷售或出租而擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣二十萬元以上二百萬元以下罰金。

以重製於光碟之方法犯前項之罪者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣五十萬元以上五百萬元以下罰金。

著作僅供個人參考或合理使用者，不構成著作權侵害。

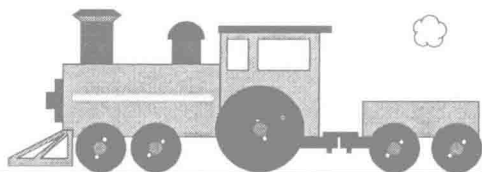
### ■第九十二條

擅自以公開口述、公開播送、公開上映、公開演出、公開傳輸、公開展示、改作、編輯、出租之方法侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣七十五萬元以下罰金。



## 自序

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| 第一章 領隊技巧與導覽解說 .....            | 1-1  |
| 第一節 領隊技巧 .....                 | 1-1  |
| 第二節 導覽解說 .....                 | 1-12 |
| 第二章 急救常識、旅遊安全與<br>緊急事件處理 ..... | 2-1  |
| 第一節 急救常識 .....                 | 2-1  |
| 第二節 旅遊安全與緊急事件處理 .....          | 2-15 |
| 第三章 觀光心理與行為 .....              | 3-1  |
| 第四章 國際禮節 .....                 | 4-1  |
| 第一節 國際禮節之意義、重要性 .....          | 4-1  |
| 第二節 食衣住行育樂各項禮節應注意事項 .....      | 4-2  |
| 第五章 航空票務 .....                 | 5-1  |
| 附錄 歷屆試題 .....                  | A-1  |



▲讓我們一起  
翱翔全世界~

# 第一章



## 第一節 領隊技巧

### 一、出發前（配合公司內勤人員的作業）

- (一)說明會資料：編印小冊子如（旅客資料、旅程地圖、行程內容簡介、全球時刻表、旅館表、時差表、匯率表、各國簡介、各地注意事項、氣溫表、電壓及轉換插座等……、出國前的準備東西等）。
- (二)旅客嗜好：是否吃牛肉、吃齋等的瞭解。以便事先通知航空公司及各旅遊地區之餐食。
- (三)房間分配表：編排及同宿者的選擇，如要求單人房必需繳交單人房差之額外費用。
- (四)預防注射的安排及個人藥品攜帶之提醒。
- (五)熟悉行程及各國資料。
- (六)班機行程的瞭解（飛行時間、機型、時差等）。
- (七)各地旅館的設施與地點，自由活動的安排。
- (八)餐食的安排與交通的安排。
- (九)檢查旅客出國手續及簽證。
- (十)確認各地的代理旅行社。
- (十一)確認安排出發當天集合之地點、時間。

## 1-2 領隊・導遊實務（一）

- (ㄅ)如遇假日或在春節期間出發的團體，更應預留旅客家裡（或同業聯絡人家裡）電話，並提前辦理手續。
- (ㄆ)行李牌（號碼的編排需與房間分配表配合）與行李貼紙。
- (ㄇ)個別回程之安排（機位、所經之點、STPC、有否增加費用？機票有效日期多久？）
- (ㄏ)各國E/D CARD的填寫。

## 二、在機場時

- (一)準備資料：護照、簽證、來回機票、行李。
- (二)將護照、簽證及機票交由航空公司櫃檯辦理後發還，同時將托運行李交予航空公司過磅、掛行李牌。爲了飛行安全，需提醒客人具有危險的物品，如打火機、噴灑（霧）劑，髮膠、指甲剪需放置大行李箱托運不可攜帶上機。領取登機證及托運行李牌副聯，要保存此行李牌，有時需憑此副聯領取行李或行李不見時亦憑此副聯向航空公司辦理行李掛失手續，並確認不吃牛肉及素食者之名單。
- (三)外幣兌換之確認：如果旅客未能事前兌換，機場有提供兌換外幣及旅客個人之平安保險服務（旅行社替每位客人投險的爲旅遊契約責任險）。
- (四)隨時注意機場廣播或閉路電視，查明登機門，持護照及登機證到出境室，依序通過證照查驗台及手提行李和人身安檢。
- (五)如時間充裕，可在機場內之商店購買免稅物品。
- (六)登機前可能再度接受對PPT、手提行李及人身之安全檢查。
- (七)在候機室靜候航空公司宣布登機後，持登機證、護照備安排隊依序登機。

## 三、在機艙內

- (一)進入機艙後，將個人的登機證給空服人員看，他（她）們會指引座位，不必爭先恐後。
- (二)座位上方有「NO SMOKING」的字樣，爲了飛行安，飛機機艙內是