



旅運 經營管理

Travel Industry Management

鈕先鉞◎著



隨書附贈光碟

- 新修正發展觀光條例條文對照表
- 旅行業管理規則
- 導遊人員管理規則
- 領隊人員管理規則
- 國外旅遊契約書
- 最新專門職業及技術人員普通考試
導遊、領隊人員考試試題

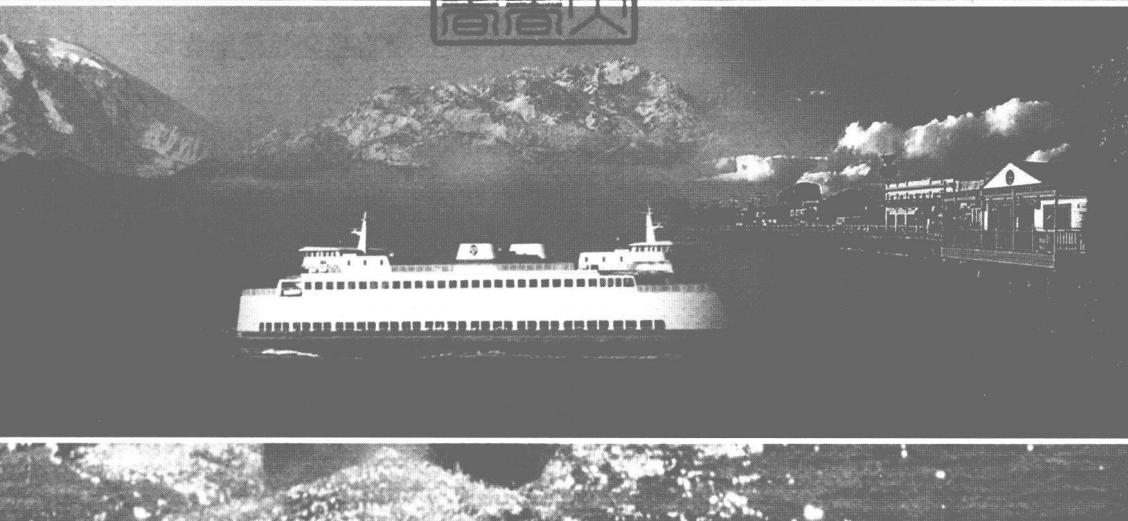
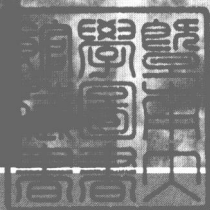
港台書

F590
200638

本書附盤可到圖書館網站下載
<http://lib.jnu.edu.cn/book/>

旅運經營管理

鈕先鉞◎著



旅運經營管理

著 者 / 鈕先鉞

出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司

發 行 人 / 葉忠賢

總 編 輯 / 林新倫

執行編輯 / 吳曉芳

登 記 證 / 局版北市業字第 1117 號

地 址 / 台北市新生南路三段 88 號 5 樓之 6

電 話 / (02) 23660309

傳 真 / (02) 23660310

郵政劃撥 / 19735365 戶名：葉忠賢

印 刷 / 上海印刷廠股份有限公司

法律顧問 / 北辰著作權事務所 蕭雄淋律師

初版一刷 / 2005 年 7 月

I S B N / 957-818-742-4

定 價 / 新台幣 520 元

E-mail / service@ycrc.com.tw

網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

版權所有 翻印必究。

序

近年來由於受到全球性不景氣的影響，經濟發展呆滯，失業率隨之逐月上升；導致社會不安，人們生活日趨緊張，身心極易疲憊。再加上都市空氣污染、噪音充斥，生活品質大為低落，安寧秩序受到破壞。有感於此，為紓解精神壓力及維護身心健康，人們的休閒及旅遊活動已更為社會大眾所重視，旅遊市場之需求，亦隨之水漲船高。是以，咸認為人們享有假期，與雄偉的大自然景觀及與悠久的歷史文化古蹟接觸，將有助於促使身心之健康。

政府有鑒於此，希望藉發展觀光事業來刺激人們的就業市場，並同時改善人們身心的狀況。目前除於觀光預算方面予以大幅增加之外，復對於有礙觀光發展的法令或行政規定均加以簡化或修正，相信對於未來觀光旅遊市場之蓬勃發展，應是指日可待。

筆者服務於交通部觀光局凡二十載，並忝為副局長之職，復蒙長官之愛戴，於一九九九年七月轉任圓山大飯店總經理一職，二〇〇五年復又任職於人道國際餐飲旅館集團執行長迄今。於公餘之暇亦兼任文化大學、銘傳大學等觀光事業系所教職二十餘載。擔任公職期間均參與觀光政策、法令規章之釐訂與修正，及各類觀光考試之參與。本著作乃結合行政管理教學理論與實務經

驗。同時實施多年之領隊、導遊人員之考試亦於二〇〇四年七月由考試院收回自行辦理，其命題範圍至為廣泛，包括如觀光客倍增計畫、民法債篇新修正之旅遊篇、採購法對旅行業標團規定等，均蒐集於本書內，本書之問世相信為坊間提供旅遊事業資訊最為臻至的書籍。

揆諸，近年來旅遊市場更趨國際化、自由化、多角化，為配合時勢潮流，觀光法令規章不斷地在修訂改變。諸如，護照條例，其入出境證全面廢除後改用條碼管理，復於二〇〇〇年五月再度全面廢除條碼之管制。港澳人士來台規定亦於二〇〇四年十月公布「香港澳門居民進入台灣地區及居留許可辦法修正案」，改善港澳人士來台相關措施已大為放寬。又，為了爭取國外旅客來台旅遊亦逐年增加入境免簽證國家數目。此外，為增進來台旅客人數，政府已於二〇〇一年七月擬定「開放大陸地區人民來台觀光之重點規劃草案」。還有已實施二十餘載，未經修訂過的「發展觀光條例」，亦於二〇〇三年做大幅度之修正，類此諸多新資料之蒐羅與彙編，雖非曠世鉅著，然恐為坊間所能概括媲美者。

縱觀本著作資訊及材料之完備，確為年輕學子們欲從事觀光旅遊行業者行政管理所務必研讀勤習者。有鑒於此，特於本次將上列有關最新資訊及規章悉數彙整編印，並將相關法規及最新導遊、領隊人員考試試題彙整於本書光碟中，以供讀者參考，奈因，旅遊市場千變萬化，瞬息萬變之間，資料之彙總絕非易事，致錯誤疏漏之處在所難免，尚祈賜正指教。

鈕先鉞 謹識

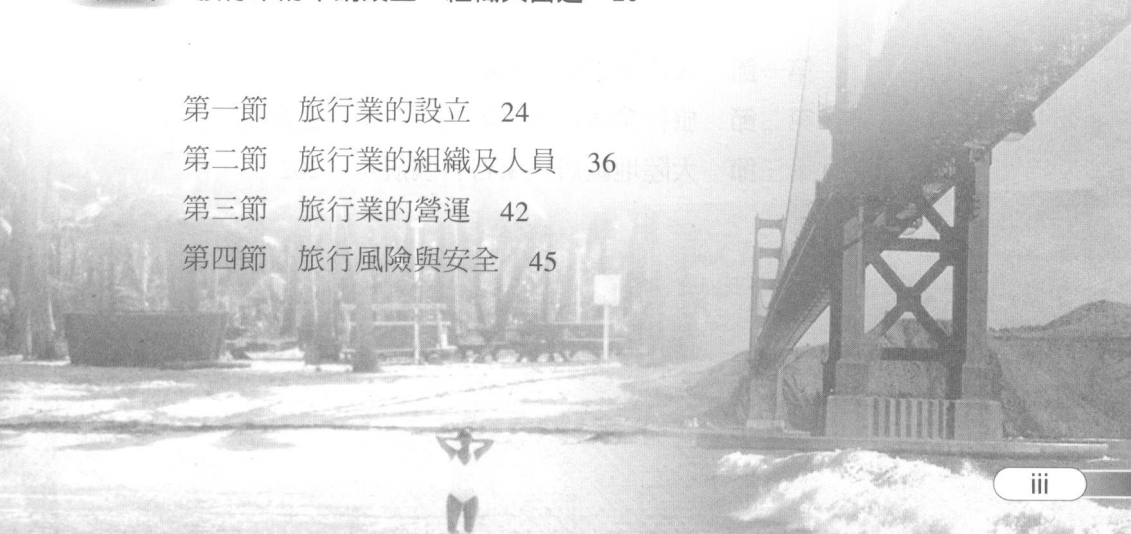
目錄

序 i

第一章 概論 1

- 第一節 人類旅遊活動的演進 2
- 第二節 旅行業發展的過程 6
- 第三節 旅行業的定義 12
- 第四節 旅行業的屬性 14

第二章 旅行業的申請設立、組織與營運 23

- 第一節 旅行業的設立 24
 - 第二節 旅行業的組織及人員 36
 - 第三節 旅行業的營運 42
 - 第四節 旅行風險與安全 45
- 

第三章 旅行業與旅遊相關行業的關係 73

第一節 旅行業與航空運輸業 74

第二節 旅行業與旅館業 111

第三節 旅行業與其他運輸業 118

第四章 護照、簽證和證照相關作業 123

第一節 護照 124

第二節 簽證 146

第三節 檢疫 168

第四節 民法債編有關旅遊部分節錄 171

第五章 我國入出境管理及規定 179

第一節 入出境管理 180

第二節 旅行業辦理大陸地區旅行業務之規定 196

第三節 大陸地區居民來台有關規定 202

第四節 旅外大陸人士來台觀光規定 221

第五節 大陸地區對兩岸人民往來台灣地區之規定 230

第六章 旅行業的遊程設計與出團作業 235

第一節 遊程設計 236

第二節 出團作業 256

第三節 標團作業 267

第七章 導遊業務 273

第一節 導遊的緣起及其定義 274

第二節 導遊的分類 275

第三節 導遊的任務及素養 277

第四節 導遊的管理及甄選 279

第五節 大陸地區導遊管理規定 288

第六節 導遊的帶團實務 296

第八章 領隊業務 303

- 第一節 概述 304
- 第二節 領隊的分類 306
- 第三節 領隊人員應具備的條件 308
- 第四節 領隊的管理法規及其主要任務 312
- 第五節 領隊的帶團實務 319
- 第六節 領隊對旅遊安全及風險問題的處理 325

第九章 國際觀光旅遊機構及政府組織與政策 333

- 第一節 國際官方觀光組織聯合會 334
- 第二節 國際航空運輸協會 341
- 第三節 亞太旅行協會 347
- 第四節 美洲旅遊協會 352
- 第五節 其他旅遊組織 354
- 第六節 政府觀光組織與政策 357

第十章 國際會議組織 397

第一節 概述 398

第二節 會議組織簡介 401

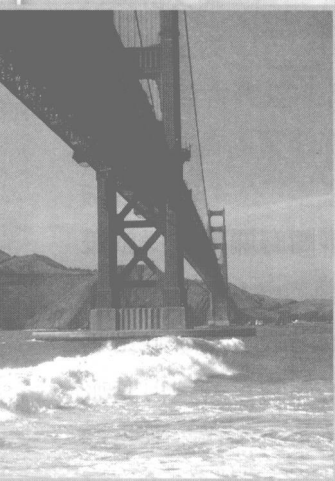
參考文獻 415



第一章

概論

- 人類旅遊活動的演進
- 旅行業發展的過程
- 旅行業的定義
- 旅行業的屬性



第一節 人類旅遊活動的演進



人類自古以來就有旅遊的活動，它隨著當時的朝代更迭、社會結構、經濟條件和文化發展等變遷，而演變出各種不同形態的旅遊活動，回顧人類歷史演進的過程中，其中旅遊活動便真實的反映了當時的歷史事實。本書所探討的旅行業實務，其實就是人類旅遊活動演進後的產物，故在闡述旅行業的發展之前，務必先將人類旅遊活動的演進簡介如下：

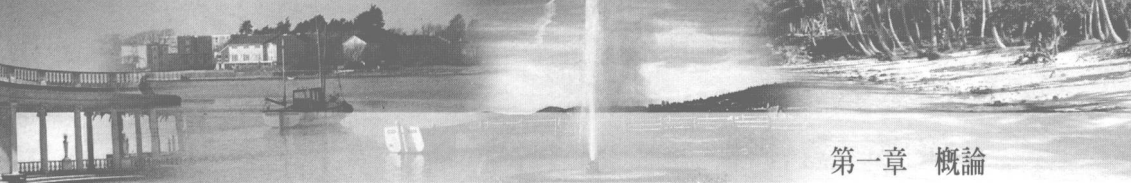
壹、我國旅遊活動的演進

一、古代時期

我國為一熱愛旅遊的民族，在史籍中就不斷有關於先民旅遊的記載，實為世界上旅遊活動發展最早的國家之一，當時不論是帝王、官吏、商賈、文人、宗教人士等不同的階級，也不論是基於政治、外交、經濟、文化和商業、娛樂等不同的目的，但其旅遊活動的實質形態則異曲同工，殊途同歸。

◆帝王巡遊

我國歷代帝王巡遊，最具代表性的莫過於：周穆王的遠遊西北，遙登祁連山，跋涉萬里；秦始皇併吞六國後的五次巡遊，東至東海，南臨北戶，西到流沙，北通大夏；漢武帝的七次登泰山，六次出蕭關，西至崆峒，南抵尋陽；以及隋煬帝的開闢運河，清乾隆的數次江南遊等，他們的目的大都是為了加強中央權力的統治，頌揚自己的功績，或炫耀武力，震懾群臣，或華蓋千



里，途爲之塞，並美其名目「巡狩」、「巡遊」、「巡幸」，實則爲滿足其遊覽享樂的欲望與虛榮。

◆官吏差旅

朝臣爲奉行皇命而派遣執行一定之政治和外交任務出使各國，遂產生了不同形態的差旅活動，如西漢時張騫的兩次出使西域，開通了絲綢之路，訪問了大宛、康居、大月氏及大夏等國，爲漢代最著名的外交家；又如明代鄭和的七次下南洋，先後到達南洋群島及印度、波斯、阿拉伯等地，最遠到達非洲東岸和紅海海口，訪問了三十多個國家或地區，爲我國歷史上的大航海家；這些差旅活動，或宣揚國力，或敦睦邦交，更爲人類歷史及東西方文化交流，提供了偉大的貢獻。

◆商賈之旅

我國古代遍布全國的驛道、棧道、漕運、海運及絲綢之路等，形成許多著名的商路，及頻繁的商旅活動，最早如春秋戰國時期的陶朱公、呂不韋等大商人，他們隨著貨物販運而周遊天下；又如西北的遊牧民族，他們逐水草而居，年必往返數遷，都是最具代表性的商旅活動。

◆文人漫遊

中國最著名的哲學家、文學家、史學家及地理學家，莫不與旅遊活動有著密不可分的關係，有的周遊列國，有的遍訪名山大川，遊覽名勝古蹟，更有的遭受謫貶而流落蠻荒邊疆野地，成就了曠世傑出的各大家，寫出了膾炙人口的不朽名著，如孔子的周遊列國，成爲歷代宗師，又如史學家司馬遷、地理學家徐霞客、詩人李白、杜甫、大文豪陶淵明、柳宗元、歐陽修、蘇東坡、王陽明等是，其足跡莫不遍及全國各地，爲其思想及作品奠定了不朽的基礎，甚而影響了中國歷久不衰的文哲與政經思想。

◆宗教雲遊

宗教最早傳入我國的為佛教，自漢唐以下，由於帝王的重視，信徒日眾，為拜謁佛祖，弘布佛法，往往跋涉萬里，求取真經，如法顯西行天竺之朝聖禮佛，玄奘（唐三藏）之遍歷天竺五部，白馬駝經，又如鑒真之東渡日本，傳道弘法，此外，各寺高僧莫不周遊於名山古剎之間，托鉢掛單，講經弘法，視為僧侶雲遊四方之必修功課。

二、近代時期

自鴉片戰爭以後，由於西方文化的輸入，國人旅遊觀念產生變化，又由於現代化交通工具的發展，火車、輪船日益快捷，旅遊活動的路程相對縮短，參加旅遊的人乃與日俱增，其中最具特色的：一是西方的商賈和傳教士隨著鴉片戰爭失敗後的中國對外門戶開放，有的旅遊傳教，有的經商設廠，甚至有的在我國風景名勝區長期築宅僑居，使中國從此成為西方各國冒險家的樂園，來華人士絡繹於途；另一是國內愛國志士，感於不平等條約之屈辱，為謀救國之道，紛紛出國考察或留學，即所謂「師夷之長以制夷」，諸如康有為、嚴復及國父孫中山先生等當為彼時之翹楚，皆為一時之選，同時清末之洋務運動也適時提出，先後派遣大批青年才俊留學英、美、法、德及日本，是為國人出入國門參與國際觀光與遊學風氣之始。

三、現代時期

自政府播遷來台，勵精圖治，觀光旅遊事業在政府有計畫的全面推動下，蓬勃發展，一九九四年初更陸續開放十二個國家人民來華一百二十小時免簽證，及十三個國家人民來華十四天落地簽證，以吸引更多的外籍人士來華觀光。至於國人出國觀光，政



府已於一九七九年全面開放，解除了過去僅能以商務、應聘、應邀和探親等名義出國的限制，一九八六年又開放國人前往大陸探親，更使出國人口急劇增加。

貳、國外旅遊活動的演進

一、古代時期

在歐洲地區，古代的腓尼基人、希臘人和埃及人，為滿足商業的、宗教的和運動的需求，即已發展頻繁的旅遊活動，尤其在羅馬和平年代的兩百年間，由於政治安定、經濟繁榮、交通發達、人民生活富庶、休閒時間充裕，人民旅遊風氣大開，其後由於蠻族入侵，西羅馬滅亡，在莊園制度、封建制度下，使當時的社會日趨保守，也使得此一時期的旅遊活動受到了限制，但因教會的支撐，由於宗教而產生的旅遊活動，在歐洲的觀光史上，仍留有它深遠的影響，如「十字軍東征」，它促進了東西文化交流，為歐洲人東遊奠下了基礎；又如「朝聖活動」的綿延不斷，因而衍生當時的住宿業、餐飲業和嚮導等行業的應運而生。

二、歐洲文藝復興時期

西元十四至十七世紀，人類的行為由宗教思想掙脫出來，開始思考「人」的問題，人文主義再度抬頭，此種人文運動，為後世的旅遊活動，開創了歷史、文化和藝術之旅，而以教育為主的大旅遊，也造就了住宿、餐飲、交通和行程安排的進一步發展，奠定了日後歐洲團體全備旅遊活動的基石。

三、工業革命時期

此一時期的歐洲，由於工業革命的推動，人類由鄉村農業形態，轉型為都市工業生產模式，改變了原有社會中就業環境，也改變了原有的生活習慣，越來越多的人都有能力為自己的健康、娛樂而旅遊，同時公路的大量興建，舟車交通工具的改良，促使當時的旅遊活動更為日新月異的蓬勃發展。

四、現代時期

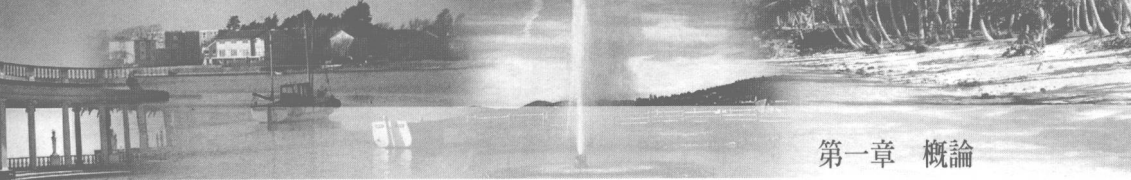
自第二次世界大戰結束以後，由於國際政治關係的改善，相關科技發展下所帶來交通工具的突飛猛進，客運班機的問世，使歐美之間的旅行時間由原先的五天縮減為一天，隨後更由於噴射客機的介入，橫渡大西洋的時間更由二十四小時縮短為八小時，而且在戰後的各國，經濟相繼恢復，購買能力增強，又由於勞動基準法的律定，勞工每週工時縮短，在經濟能力增加及休閒時間充裕的條件雙重改善下，人們出國旅遊活動便一時蔚為風尚，而觀光旅遊事業，便成為世界各國最主要的無煙囱工業了。

第二節 旅行業發展的過程



壹、旅行業的興起

由於人類自由思想的進步，知識與教育水準的提升，交通事業的發達，國與國之間的飛行時間越來越短，繼之國民所得的增加，每週工時的縮短及假期的增加，人們除了追求生活的品質，



更重視休閒活動的充實，於是刺激了人類旅遊的欲望，紛紛由室內走向戶外，由國內走向國外，但如何能使此一旅行目標安排得更舒適、便捷、省時、省力，對於交通工具的選擇，遊覽行程的安排，食宿、嚮導的配合等，這一連串完善而周到的專業服務，在供需自然發展的需求下，遂促成了旅行業的興起。

貳、歐美旅行業發展的過程

歐美旅行業的發展較我國起步為早，十九世紀工業革命之後，鐵路交通興盛，在英國適時出現了以鐵路承辦團體全備旅遊的通濟隆公司，在美國也創立了以往來美國東西岸驛馬時代的運通公司，這兩大公司都經過長期努力的發展，成為當今舉世聞名的旅行業，而其組織和制度亦莫不為各國旅行業者的嚆矢。

一、英國旅行業的發展

西元十九世紀，英國有一位傳教士湯姆士·柯克（Thomas Cook），一八〇八年生，自幼家境貧寒，十歲即被迫輟學，爾後獲浸信教會收容，繼續進修，成長後，做過園丁、木工、印刷工，因熱愛宗教，於是到浸信教會擔任村莊傳教士。一八三三年，他又擔任浸信教會「禁欲會社」的秘書，為了推行教會工作，常須為會員安排野餐郊遊活動。一八四一年，適逢世界上最早的一條鐵路——密德蘭鐵路開幕，其路線係自曼徹斯特至利物浦，湯姆士為提倡禁酒運動，思以旅遊活動來替代，乃舉辦自萊斯特至羅布洛之禁酒大會旅行，全程二十二哩，有五百七十人參加，包括來回火車票及兩日膳宿，每人僅收費一先令，這便是世界上第一個包辦遊程（inclusive tour）之始，此次由於參加人員眾多，情況熱烈，旅遊相當成功，深獲各界讚賞，而紛紛要求持續舉辦，湯