

第二章 旅遊服務業的基礎知識

第一節 旅行業相關法規

旅行業的設立制度每個國家的規定都不盡相同，在有些國家經營旅行業就像經營一般事業一樣，不需要特別的管理；有些國家對於旅行業的設立則另訂法令加以管理，我國採行的就是這種制度。所以，在發展觀光條例第二十六條規定「經營旅行業者應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業」。這種制度就是平常所稱的「許可制」。

在「許可制」的規範下，經營旅行業者要最低資本額保證金、專業經理人、投保履約保證保險、責任保險…等，其相關的細節由發展觀光條例授權訂定「旅行業管理規則」加以管理；另外，旅行業所派遣的導遊人員及領隊人員之輔導與管理事項，授權明訂於「導遊人員管理規則」、「領隊人員管理規則」中。

一、發展觀光條例

「發展觀光條例」是觀光產業中最重要法律，於民國 58 年制訂，69 年第一次修正，為因應近 20 年來觀光產業發展需要，90 年 11 月 14 日修正，共有總則、規劃建設、經營管理、獎勵及處罰、附則五大章、七十一條條文（全部條文請參閱<http://taiwan.net.tw>網站）其重要及增訂事項如下：

- （一）增列民宿、旅館業、觀光遊樂業等經營管理之法源。
- （二）增列「自然人文生態景觀區」之劃定，並置專業導覽人員，以維護自然資源之永續發展。
- （三）增列觀光產業經營者配合政府政策參加國際觀光宣傳及推廣業務，得申請抵減營利事業所得稅。
- （四）旅行業者與旅客簽訂旅契約，除團體旅遊契約外，增列個別旅客旅遊契約。
- （五）將實施有年效果良好之旅行業責任保險及履約保證保險制度納入，增訂強制業者投保之法律依據。
- （六）增列海域遊憩活動管理法源，以維護旅客活動時之安全。
- （七）增訂對於重大投資案件設置單一窗口，統一辦理相關事宜之規定，並就土地取得、土地變更、金融貸款、聯外道路、稅捐減免等事宜，訂有多項輔導及優惠措施。
- （八）對違反發展觀光條例之觀光業者及行為人之處罰，提高罰鍰額度，以收事前預防事後懲戒之效。

同時，為建立友善的旅遊環境，鼓勵外國人在台購物，發展觀光條例在 92 年 6 月

1 日修正後，亦建立了外國人購物退稅制度，明定「外籍旅客向特定營業人購買特定貨物達一定金額以上，並於一定期間內攜帶出口者，得在一定期間內辦理退還特定貨物之營業稅。其辦法由交通部會同財政部訂定之。」對經營 Inbound 業務之旅行業者，有加分效果。

二、旅行業管理規則

旅行業管理規則是發展觀光條例授權訂定的「法規命令」，依民國 92 年 5 月 30 日交通部修正發布的旅行業管理規則共有 68 條（詳細條文請參考 <http://taiwan.net.tw> 網站），其主要之管理機制如下：

（一）制度面

1. 專業經營制

旅行業辦理旅遊，先收取團費，再分段提供食宿、交通、遊覽之服務，屬信用擴張之服務業。為防杜旅行業因兼營其他業務而掏空，在民國六十四年建立專業經營制。旅行業管理規則第四條規定，旅行業應專業經營，其業務依發展觀光條例第二十七條規定如下：

- (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) 招攬或接待國內外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。

在實務上曾有旅行社在營業處所內設彩券投注站，逾越業務範圍而被觀光局處罰的案例。

2. 公司組織制

旅行社的公司組織制最早出現在民國五十二年，在甲、乙、丙、丁四種旅行業中，規定甲、乙種旅行業應以公司組織為限，至民國五十七年，陸續刪除丁種及丙種旅行業後，全面實施公司組織制，其立法意旨係因營利事業之型態，有獨資、合夥及公司組織，前二者無法人人格，為使旅行業具有法人人格，獨立行使權利、負擔義務，旅行業管理規則第四條規定旅行業應以公司組織為限。

3. 分類管理制

分類管理制建立於民國五十二年，將旅行業依其經營業務分為甲種、乙

種、丙種及丁種，民國五十四年刪除丁種旅行業，五十七年取消丙種旅行業，剩下甲種及乙種二類。民國七十七年旅行業執照重新開放，增加綜合旅行業成為綜合、甲種、乙種三類。每一種類之旅行業，其業務、資本額、保證金等都不同，採取分類管理。

民國八十四年旅行業管理規則修正時，業界曾為了「綜合不能做直客」、「甲種不能合團」爭議不休，要求取消分類。九十年發展觀光條例修正時，已將旅行社種類明訂為綜合、甲種、乙種，所以，以後要改變此種分類時，必須經立法院修正發展觀光條例。

4. 中央主管制

旅行業執照之申請在民國四十二年係採雙軌制，向交通部申請或經由地方監督機關核轉交通部。民國五十二年改為單軌制，一律由地方機關核轉交通部，民國六十一年再回歸向交通部申請，故目前旅行業之證照核發及輔導管理，無論綜合、甲種或乙種旅行業，均由交通部觀光局負責，直轄市觀光主管機關僅辦理從業人員任、離職異動之報備。旅行業管理規則第五、六條規定，經營旅行業，應備具有關文件申請交通部觀光局核准籌設，並於辦妥公司設立登記，繳納保證金、註冊費後向交通部觀光局申請註冊，領取旅行業執照。

5. 任職異動報備制

旅行業與旅客之交易係透過從業人員之招攬，而旅行業從業人員以業務導向為主，致流動性大，為確定該從業人員與旅客交易時所代表之旅行社，旅行業管理規則規定，旅行業應於開業前將開業日期、全體職員名冊，報觀光主管機關備查；職員有異動時，應於十日內將異動表報觀光主管機關備查。

也就是說，在台北市的旅行社，要向台北市政府交通局申報異動，高雄市的旅行社要向高雄市政府建設局申報，在台灣省（精省前係向省旅遊局申報）及金門、馬祖的旅行社則向交通部觀光局申報。這雖然是很瑣碎的事，但卻關係到每一家旅行社、每一位從業人員的責任及服務年資，請務必記得切實申報。

每一位從業人員也必須向公司查證是否已申報及任職日期有無錯誤。例如：某甲於 91 年 5 月 1 日任職台北市 A 公司，A 公司必須在十日內（91 年 5 月 11 日前）填妥任職異動表向台北市政府交通局申報 91.5.1 任職，即使 A 公司於 91 年 12 月 11 日才向交通局申報，其異動表上之任職日期仍然必須填「91.5.1」（A 公司超過十天申報違反規定），有些旅行社因逾期申報違反規定會被處罰，於是填寫不正確之任職日期，以上述某甲任職 A 公司為例，如填寫「91.12.5」，嚴重影響從業人員之年資，是不對的做法。更糟糕的是「無中生有」、「人頭職員」將一些根本未在旅行社任職的人員填

報任職異動表，讓其取得「服務年資」，可以參加領隊甄試、經理人訓練…。嚴格來說，這種行為已觸犯刑法中的偽造文書罪嫌。

6. 專業人員執業證照制

旅行業之經理人係公司的領導幹部，必須具備經營管理知能；接待引導外國旅客旅遊的「導遊人員」或帶領本國旅客出國旅遊的「領隊人員」，亦必須具有導覽，隨團服務的專業，因此需經過甄訓。

民國六十九年十一月二十四日修正公布之發展觀光條例第二十六條規定：導遊人員應經中央觀光主管機關或其委託之有關機關測驗合格發給執業證書並受旅行業僱用或受政府機關團體為舉辦國際性活動而接待國際觀光旅客之臨時招請始得執行業務。旅行業管理規則規定，旅行業經理人應經交通部觀光局或其委託之有關機關團體訓練合格發給結業證書後始得充任；領隊應經交通部觀光局甄審合格以及交通部觀光局或其委託之有關機關團體施行講習結業發給結業證書並領取領隊執業證後始得充任。

九十年十一月十四日修正發展觀光條例規定，導遊人員及領隊人員應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格，其施行日期並經行政院會同考試院於九十二年五月十四日會銜發布自九十二年七月一日起施行。此後該二項考試定位為國家考試－專門職業及技術人員特種考試。

7. 分支機構一元制

早期對於分公司之設立，必須該旅行社上一年度之營業額達到一定金額，始能申請設立。民國七十七年執照重新開放後，已無此限制，是否設立分公司完全取決於經營者的行銷理念及市場需求。旅行社設立分支機構，必須以「分公司」型態設立，增加資本額、保證金、履約保證保險。不能以「分公司」以外之名義設立。

8. 定型化契約制

旅客與旅行社交易方式非屬「銀貨兩訖」，旅客於團體出發前繳清團費，旅行社則需俟出發後，始能依行程分時分段提供對待給付（食、宿、交通、旅程之服務）；加上旅行社提供之對待給付，非屬旅行社直接所有，需賴其合作夥伴（法律上稱為履行輔助人，例如：航空公司、交通公司、旅館、餐廳等）始能達成；且旅程涵蓋之每一環節，環環相扣，任何疏失或不可歸責事由（例如：旅遊目的地發生罷工、疫情、動亂等）及不可抗力事變（颱風、地震）均影響旅行社之給付內容，較易產生旅遊糾紛。因而，國際間在一九七〇年已簽署旅遊契約國際公約（International Convention on Travel Contracts），我國亦有簽署該公約。

交通部觀光局在民國六十八年，即已建立強制締約之機制，民國七十年並進一步建構定型化之遊契約，以保障旅客權益。民國八十三年一月十一日

公布之消費者保護法亦對包括旅行業在內之企業所備之定型化契約予以規範。

所謂定型化契約，依消費者保護法之規定，係指企業經營者為與不特定多數人訂立契約之用，而單方預先擬定之契約條款。由於定型化契約係由企業經營者單方預先擬定，為保障旅客之權益，交通部觀光局於民國六十八年開放觀光伊始，即有旅遊契約之機制，民國七十年並依當時的發展觀光條例第二十四條「旅行業辦理團體觀光旅客出國旅遊時，應發行其負責人簽名或蓋有公司印章之旅遊文件……」「旅遊文件格式及其必須記載之事項由交通部定之」之規定，在旅行業管理規則中，以「表」建構定型化契約，藉由行政作用訂定公平的旅遊契約範本。

定型化契約之優點是簡便，但其「公平性」極易被企業有意無意的忽視，因此，消費者保護法規定，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。違反平等互惠原則者，推定其顯失公平，被推定為顯失公平之條款即屬無效。

消費者保護法為防杜企業之定型化契約，有不公平之規定，定有「應記載及不得記載事項」之規範，事實上，交通部觀光局早已在七十年間訂有旅遊契約「應記載」事項。八十八年五月並照行政院消費者保護委員會之決議，依消保法之規定，公告增訂「不得記載事項」：（公告六個月生效）除了上述行政法之規範外，民法債編修正案亦增訂第八節之一「旅遊」，於民國八十八年四月公布，並自民國八十九年五月五日起實施，使旅行業與旅客簽訂之旅遊契約成為有名契約，旅客與旅行社間之權利義務亦更明確。

（二）行政管理面

1. 證照管理

經營旅行業，應先申請許可，取得許可文件，辦妥公司登記，領取公司執照後再申請旅行業執照（民國 90 年 11 月公司法修正後，經濟部對於公司設立案件已不再核發公司執照），未經申請核准取得旅行業執照，不得經營旅行業務。依現行制度，旅行業執照為終身制，並無效期限限制。

2. 申請程序

申請設立旅行社案件係採書面審查，由申請人備具有關文件，向交通部觀光局申請，經核准後於二個月內辦妥公司登記，繳納保證金、註冊費、申請註冊，領取旅行業執照。（詳見圖 1-2.1-1）

3. 設立要件

旅行業屬特許業務，由交通部（觀光局）依發展觀光條例的授權，在旅行

業管理規則中訂定審查要件。

- (1) 營業處所：旅行社屬信用擴張服務業，為防杜一個業務員以一張桌子、一具電話，即可經營，原先的旅行業管理規則對營業處所有一定面積之限制，惟為降低旅行社營運成本及考量營業處所空間大小，宜由經營者依其營業規模、員工人數自行決定，92 年 5 月修正發布之旅行業管理規則已取消上述營業面積之限制，並准許同一關係企業之旅行社可以共用一個辦公室，至於各自獨立的旅行社仍然必須符合「同一開間，不得有二家營利事業共同使用」之規定。不過所謂「同一開間」並不是以戶政事務所的門牌號碼作為區隔標準，在一個門牌號碼的房間內，業者得自行隔間分為 A 室、B 室、C 室分別由三家旅行社使用，也就是說要能辨識出來，那一區間是屬於那一家旅行社，不能完全沒有隔間。
- (2) 經理人：旅行業經理人必須具備相當之旅行業經歷，民國七十七年開始並需經過訓練，取得證書始得充任。在人數方面，綜合：四人，甲種：二人，乙種：一人以上。
- (3) 保證金：經營旅行業者應依規定繳納保證金，現行的額度為：綜合：1000 萬元，甲種：150 萬元，乙種：60 萬元，綜合、甲種之分公司 30 萬元，乙種之分公司 15 萬元。
- (4) 資本額：旅行業均為公司組織，其資本額為，綜合：2500 萬元，甲種：600 萬元，乙種：300 萬元以上。
- (5) 註冊費：按資本總額的千分之一繳納。

（三）經營管理面

1. 建構商業秩序網

(1) 廣告規範

旅遊產品並無實體足供旅客鑑視，為維護交易安全，旅行業管理規則第三十條規定，旅行業刊登新聞紙、雜誌、電腦網路及其他大眾傳播工具之廣告，應載明公司名稱、種類及註冊編號。廣告內容應與旅遊文件相符合，不得為虛偽之宣傳。旅遊契約更明定，廣告亦為契約之一部。所以，旅行業在登廣告時，應特別注意，要對所登的廣告內容負責，例如：廣告登載機場免費來回接送．．，即要負責接送。

(2) 合理收費

合理收費產生合理利潤，維持服務品質，是建立商業秩序的法則，旅

行業經營業務應合理收費，不得以購物佣金或促銷行程以外之活動彌補團費。民法第五百十四條之六規定，旅遊營業人所提供之旅遊服務，應使其具備旅遊之通常價值及約定品質，更使旅行業者，必須合理收費，維持品質。

實務上，有一些業者低價競爭，導致領隊人員帶團不但沒有酬勞，還要事先繳交「人頭稅」，領隊人員只好靠「小費」、「購物佣金」、「促銷自費行程」等方式取得酬勞．．，這種方式是很不好的做法。

(3) 禁止包庇非法

經營旅行業者，應依行政程序申請旅行業執照，並受旅行業管理法令之規範，未領取旅行業執照者，自不得經營旅行業務。為防杜非法旅行業者，依附於合法旅行業，旅行業管理規則規定，旅行業不得包庇非旅行業經營旅行業務。

- (4) 非旅行業不得經營旅行業務，未經申請核准而經營旅行業務者，處新台幣九萬元以上，四十五萬元以下之罰鍰。

2. 建構消費者保護網

(1) 保證金制度

旅行業與旅客交易非屬銀貨兩訖，旅客參加旅行社所舉辦之旅遊先繳清團費，出發後，再由旅行社分時分段提供食宿、交通、導遊等服務，且旅客給付團費時，亦無法鑑視產品有無瑕疵。是故，經營旅行業者，應依規定繳納保證金。

台灣地區旅行業於民國五十七年開始實施保證金制度，此後歷經多次調整及變革，最主要者為民國六十四年增加分公司亦應繳納保證金，民國六十八年唯一的一次降低保證金，民國七十七年旅行業執照重新開放後大幅提高保證金。在這邊要特別說明的是中華民國旅行業品質保障協會與旅行業保證金的關聯性，保證金目的在維護旅客權益，旅行業繳納相當金額保證金，影響旅行社資金運用，在能兼顧旅客權益原則下，旅行業保證金可以適度調整，於是交通部觀光局在民國七十八年輔導成立品保協會，旅行社加入品保協會後，其辦理旅遊之糾紛由品保協會負責調解、代償，此時，旅行業符合經營同種類業務滿二年，最近二年無重大違規，保證金未被執行，它可申請退還十分之九保證金，等於僅繳十分之一之保證金。雖然僅繳十分之一之保證金，但品保協會對旅客代償額度仍為未退還前之法定金額。

(2) 保險制度

A. 履約保證保險

保證金制度雖然給予旅客一定程度的保障，但如果旅行社經營不善，虧欠他人時，旅行社的債權人可以聲請強制執行保證金實現債權，非旅客專屬權，其他債權人亦可聲請強制執行，且保證金金額仍屬有限。

為保障旅客權益，於民國八十四年六月建立旅行社投保「履約保證保險」制度，一旦旅行社因財務問題無法履約時，由保險公司負責理賠，其具體內容為：旅行業舉辦團體旅行業務，應投保履約保證保險。履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務問題，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用，其投保最低金額如下：

- (A) 綜合旅行業新台幣四千萬元。
- (B) 甲種旅行業新台幣一千萬元。
- (C) 乙種旅行業新台幣四百萬元。
- (D) 綜合、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新台幣二百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新台幣一百萬元。

履約保證保險在實務上的運用大部分是發生在團體出發前，旅行社因財務問題無法出團，旅客所繳的團費，由承保之保險公司在保險金額內理賠。至於在海外進行中的團體，當地接待社要求旅客再付一次團費，對旅客而言是很不公平的，（例如，九十二年春節的英倫行旅行社事件），為解決此一問題，交通部觀光局已與財政部保險司、中華民國保險商業同業公會全國聯合會及品保協會等協商已訂定「旅行業承辦出國旅行團體行程一部無法完成履約保證保險處理作業要點」，透過領隊、品保協會、保險公司及當地接待社間的協商，確認未完成行程的團費，由保險公司承擔付款，旅客就不用再付一次團費。

B. 責任保險

外出旅行多多少少具有風險，旅客參加旅遊可能因意外造成傷亡，為保障旅客權益，交通部觀光局在民國七十年，即樹立旅行平安保險制度，當時因保險觀念尚未普及，而以法令規定旅行社代為投保，民國八十年擴及國內旅遊，民國八十一年擴至旅行業組團赴大陸旅行，亦需投保平安保險，隨著保險觀念漸漸普及，民國八十四年六月改由旅客自行投保平安險。平安險之理賠僅限於死亡及重傷，對於醫療及處理意外事故之費用並不理賠，旅行平安險由旅客自行投保後，交通部觀光局另行建置旅行社投保「責任保險」制度，其最低投保金額及範圍至少如下：

- (A) 每一旅客意外死亡新台幣二百萬元。
- (B) 每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用新台幣三萬元。
- (C) 旅客家屬前往海外或來台處理善後所必需支出之費用新台幣十萬元。
- (D) 每一旅客證件遺失之損害賠償費用新台幣二千元。

另外，國人都有健康保險，旅客在海外旅行發生不可預期之傷病，如急性腹痛、骨折等，得於治療結束後六個月內檢附申請書（可利用網路下載，網址：

http://www.nhi.gov.tw/04personal/personal_8.htm）提出申請；在當地就醫，回國後亦可申請健保給付。如有需進一步瞭解相關健保給付規定，可於健保局網站查詢，網址同上。

(3) 糾紛申訴

旅客參加旅遊與旅行社間之糾紛，屬私法爭議事件，應循民事訴訟程序處理，惟因旅遊糾紛之訴訟標的小，訴訟程序繁複冗長，中央觀光主管機關於民國七十年即有協調旅遊糾紛之服務，民國七十八年為配合品保協會成立，旅遊糾紛由品保協會調解及代償。

(4) 公布制度

旅客參加旅遊，在選擇旅行社時，如能掌握較多資訊，較有保障，因此，旅行社如有保證金被執行或被廢止執照及解散、停業、未辦履約保險、拒絕往來戶等情事，交通部觀光局得予公布。目前觀光局在每年寒、暑假前均依此項規定公佈相關資訊。

3. 建構旅遊安全網

(1) 合法設施

旅遊安全為旅遊之首要，中央觀光主管機關在經營管理面，對旅遊安全的規範有：

- A. 應使用合法之營業用交通工具。
- B. 應使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施。
- C. 注意旅客安全之維護。

(2) 旅遊預警（Travel Warnings）（註1）

國家基於保護人民之責任，依據駐外使領館蒐集駐在地治安、政情、疫情、天災、戰爭、暴動等資訊，綜合研判認有危害旅客安全或權益之虞，即適時發布警訊之機制。例如：美國國務院發布之 Travel notice 及 Travel advice（或 Travel advisory）（註2）英國的 Do's and Dont's

及 Travel advice（註 3）。

預警制度需由駐外單位，蒐集駐在地資訊送回主管部門研判，再據以發布，故通常由外交部門負責，民國七十九年間，交通部觀光局曾蒐集美國、日本等國家之制度，研議建立旅遊預警制度，目前相關之作法如下：

- ◎ 海外地區如有嚴重危及旅客安全者，則由外交部函知交通部觀光局轉知旅行業者，例如：
 - 民國八十七年三月間，印尼霾害，民國八十七年五月間印尼發生動亂，民國九十一年十月印尼巴里島爆炸事件，交通部觀光局即依據外交部函轉知旅行業者暫時避免組團前往旅遊。
 - 外交部領事事務局自 91 年 12 月起建立「國外旅遊預警分級表」分成黃色警戒（提醒注意）、橙色警戒（建議暫緩前往）、紅色警戒（不宜前往），該分級表每月定期更新，最新分級表請至領務局資訊網 <http://www.boca.gov.tw>「國人出國旅遊須知」單元之「國外旅遊預警分級表」網頁查閱，該網頁並提供與美國、英國、澳大利亞、紐西蘭、加拿大及日本等國相關網站之連結，以供國人查閱其他國家公布之旅遊建議。
 - 為有效掌握我國旅客在國外旅遊之動態及提供旅遊期間一切緊急必要之協助，交通部觀光局已建置完成由旅行業者利用網際網路申報組團出國動態系統，登錄之事項包括組團旅行社名稱、註冊編號、旅遊國家地區、旅遊期間、領隊姓名、聯絡電話、團員人數、國外接待社聯絡人…等。
- ◎ 本系統之適用時機：
 - 有關主管機關提供或發布警訊，顯示國外有發生恐怖攻擊事件、疫情、戰爭及其他突發事件，有影響國人旅遊安全之虞或交通部觀光局因業務需求時，即函請各綜合、甲種旅行業依規定填報。
 - 平常時間各綜合、甲種旅行業可視需要主動申報。
- ◎ 有關疫情衛生資訊，可洽行政院衛生署檢疫總署查詢專線（02）23512028 查詢。

(3) 緊急事故通報

旅行團在行程進行中發生緊急事故，例如遺失護照或旅客傷亡，應儘速（最慢 24 小時內）向交通部觀光局通報，俾主管機關掌握狀況，協助處理。

(4) 合格領隊隨團服務

民國六十八年一月一日開放國民出國觀光，同年二月二十日旅行業管

理規則即配合修正，建立「隨團服務員」制度（六十八年九月正名為領隊），以保障旅客權益。民國八十一年另建立「大陸旅行團領隊制度」。

最後，要提醒每一位從業人員，旅行業接受旅客委託代辦護照、簽證，不可以爲了方便，在護照或簽證申請書上面代替旅客簽名，又已辦好的護照，護照內頁「簽名欄」的地方，一定要持照人本人簽名，旅行業不可以代簽，也絕對不可以「好心」幫旅客出具不實的某某公司的「服務證明」或「在職證明」。實務上曾有旅行業從業人員爲了幫旅客順利取得簽證，而出具不實的證明文件，被法院以偽造文書罪判刑，此外，代辦護照時，也必須要審慎核對當事人之照片，最好要求當事人本人在照片背面書寫姓名，避免旅行社承辦人貼錯照片。

※註 1：Travel Warnings

美國國務院依據相關資訊建議美國人民避免前往某一國家旅遊：例如：一九九八年科索夫（Kosovo）危機期間，美國國務院於十月二日即呼籲美國公民不要前往 Serbia-Montenegro。

※註 2：Travel advisory

旅遊地發生政變、戰爭、治安惡化……等較嚴重且具危害性之事件，國務院發布警訊，建議人民儘量避免前往。例如：一九八九年阿富汗反抗軍（Afghan Resistance Force）和政府對峙時，國務院於一九八九年二月間發布警訊，強烈呼籲民眾避免前往阿富汗（Afghanistan）。

※註 3：Travel notice

旅遊地發生簽證手續變更，舉辦大型活動致旅館爆滿等較輕微且危害較小之事件，國務院發布訊息供美國人民參考，例如：一九九〇年十月十五日至十月三十日廣州舉辦交易會，國務院發布訊息，提醒注意。

三、領隊及導遊人員管理相關規定

領隊及導遊人員以往均由交通部觀光局辦理考試，交通部觀光局爲配合考試院政策，已修正發布發展觀光條例，明定導遊及領隊人員應經由考試主管機關考試及訓練及格，並自民國 92 年 7 月 1 日起施行，所以有關考試之資格及科目，均由考選部訂定，本書僅就交通部觀光局對導遊及領隊人員之輔導管理機制加以說明：

（一）領隊（導遊）之類別

1. 聘僱型態

(1) 專任領隊（導遊）

(2) 特約領隊（導遊）

要特別強調的是，特約領隊原只有特約導遊才可以申請，92年6月2日發布之領隊人員管理規則已無此限制，領隊人員可依自己意願選擇專任領隊或特約領隊。

2. 執業區域

(1) 出國團體領隊（接待外國旅客導遊）

(2) 大陸旅行團體領隊（接待大陸旅客導遊）（此類不考外國語言）

(二) 複訓

連續三年未執業應重新參加訓練，才能再帶團。

(三) 執業證申請

導遊人員→交通部觀光局

領隊人員→中華民國觀光領隊協會（交通部觀光局委託領隊協會辦理）

圖 1-2.1-1

旅行業申請流程簡單示意圖