第七節　電腦在旅行社之運用

旅行社為提高服務品質，降低人事成本，提高工作效率，必須運用電腦在資訊處理上的特性－－「速度快、容量大、精準確」，隨時掌握業務動態，簡化財務管理結構提高利潤，對旅行社的作業流程及營運規劃帶來相當大的便利，同時亦能在眾多同業中脫穎而出。

完整的「旅行業資訊管理系統」應涵蓋旅行業整套作業流程，包括:客戶檔案管理、各國簽證列印管理、ED 卡列印管理、團體銷售、團體安排管理系統、INBOUND、代墊款管理、郵寄管理、國民旅遊、一般管理(代收轉付收據、會計、票據、人事薪資)等系統。茲分述如下:

一、旅行社管理資訊系統標準作業程序

（一）訂單作業

1. 新增訂單：
   （1）輸入客戶帳號（直客、同業、公司客戶）、業務員、承辦人、部門等如為參團訂單，則需輸入團號，確認後取得一新訂單編號。
   （2）輸入旅客資料：
   A. 一次性旅客：僅輸入中英文姓名，不需建立旅客檔案。
   B. 已建檔旅客：以旅客姓名或電話號碼或 ID NO、PP NO 等欄位找出 旅客檔，並將相關資料帶入訂單中。
   C. 未建檔旅客：新增旅客資料檔

   （3）輸入交易明細：依旅客需求輸入訂位、開票、辦件、訂房、套裝旅遊、參團、郵輪、租車…等交易紀錄。

2. 交易處理及確認：
   （1）依各交易項目及進度處理相關資料、例如開票交易需輸入票號、艙等、航空公司;訂房交易輸入飯店、房間別、住宿夜數等。
   （2）輸入交易應收付金額及應付對象（帳號），需要時可至公司產品檔中挑選適用之商品及價格資料。
   （3）交易確認：當交易需代墊款項或準備收款時，每筆交易需執行交易確認，系統並將檢查該筆交易金額是否符合公司設定之利潤率及客人信用額度，如未能通過，則此項交易將不能被確認，即不得執行後續之請款或收款。

3. 帳款處理：
   （1）預收訂金：挑選需收訂之交易項目，產生訂金單，印出交由主管審核後，至客戶端請款，收回後繳回出納。
   （2）預付訂金：挑選需付訂之交易項目，產生預付請款單，註明請款明細

及付款方式後，印出交由主管審核後，再送至會計室請款。

（3）收取尾款：挑選需收款之交易項目，如有預收訂金則可抵扣款項合併產生帳單，印出交由主管審核後，至客戶端請款，收回後繳回出納。

（4）支付尾款：挑選需付款之交易項目，如有預付訂金則可抵扣款項合併產生請款單，印出交由主管審核後，再送至會計室請款。

（5）列印代收轉付收據：挑選需列印代轉之交易項目，產生代轉收據記錄，印出後一聯交予客戶，其餘交回會計室留存，作爲報稅憑証。

4. 銷退或折讓：

（1）挑選銷退（折讓）之交易項目，修改退出（回）金額。

（2）退回款部份：產生退回款單記錄，印出後交由主管審核後一聯送至供應商請款，其餘交回會計室留存，待供應商款項退回時核對。

（3）退出款部份：產生退出款單記錄，印出由主管審核後，送交會計室請款，而後將款項退給客人。

（二）團務作業

1. 建立團體資料：

（1）新增團體基本資料：內容包括團體名稱及出發期間、行程、飯店、LOCAL、航班、預計人數、領隊…等。

（2）輸入團體價格資料：包括直客價、同業價、ADT、CHD 佔床、CHD 不佔床、INF、大人加床、CHD 加床等。

（3）設定報名確認條件：包括收訂金額、是否需輸入旅客姓名及是否收件等。

2. 開始接受訂單：

（1）團體狀態改爲”開團”，即可開始接受報名。

（2）票務或 OP 依客人需求，查詢符合旅客需求之各團機位狀況，並新增訂單，預訂機位。

（3）系統根據各團機位狀況及及是否符合報名條件（收訂、旅客姓名、收件等），決定每筆訂單之狀態：

A. 預訂：取得機位，在 D/L 前需繳訂金，否則改”逾期”。

B. 後補：暫無機位, 等侯遞補

C. 確認：已符合報名確認條件（收訂、入姓名及收件…）確定已取得機位。

D. 追位：無足夠機位時，訂單將分割爲二，一部份取得機位旅客爲”預訂”狀態，一部份爲”追位”狀態，由團控人員加訂機位。

E. 逾期：”預訂”訂單，D/L 後未符合報名確認條件（收訂、入姓名及收件）系統自動將狀態改爲”逾期”。

3. 團控清團作業：
團控由系統查閱團體中各訂單之狀況，並再確認機位、旅客名單、收訂等。

4. 團體安排及報表列印：
（1）分房作業：列印分房表、行李牌。
（2）開票作業：列印團體旅客訂位開票名單提供給航空公司。
（3）說明會：列印 HOTEL LIST，團體行程表。
（4）派車作業：列印團體派車單。
（5）其它：旅客總表、ED 卡、保險名單、通訊錄等。

（三）票務作業

1. 進票作業：將空白票或切票資料輸入，每張機票資料將新增至機票庫存檔中。

2. 銷售作業：
（1）新增訂單，輸入旅客，並新增”開票”交易，輸入航空公司、票號、行程、價格等資料。
（2）交易確認後印出帳單或購票確認書，交予客人留存並請款。
（3）機票相關資料將寫入機票檔案中，以便日後查詢及印出各式銷售報表。

3. 退票作業：
（1）新增退票單，輸入機票編號，系統帶出原訂單編號及原交易價格等。
（2）轉入訂單作業中，執行各項退回退出帳款作業。

4. 票務報表：
（1）每日：機票銷售明細表。
（2）定期：機票銷售統計表、機票退票明細表、機票作廢明細表。

（四）帳務作業

1. 應收憑單：為各項應收帳款之憑証，訂單作業中產生之帳單即是應收憑單的一種。

2. 應付憑單：為各項應付帳款之請款憑証，內容通常為內部行政費用款項，如旅費、出差費等。

3. 收款作業：
（1）出納收款時執行，輸入應收憑單或訂金單號後，系統帶出應收帳號等相關資料。
（2）輸入收款內容：現金、票據、信用卡或其它科目款項。
（3）執行銷帳，沖銷應收帳款記錄。

4. 付款作業：
   （1）出納付款時執行，輸入應付憑單或請款單號後，系統帶出應收帳號等相關資料。
   （2）輸入付款內容：現金、票據、信用卡或其它科目款項。
   （3）執行銷帳，沖銷應付帳款記錄

5. 信用卡請款及入帳作業：
   （1）請款作業：至信用卡刷卡記錄中挑選出需請款記錄，並輸入請款單編號，確認後，記錄狀態即更改為”請款”
   （2）入帳作業：執行收款作業，輸入信用卡請款單號，借方科目為銀行存款，確認後，刷卡記錄狀態即自動更改為”入帳”。

6. 應收付票據兌現作業：至應收付票據記錄中挑選出兌現記錄，並輸入兌現日，確認後，票據狀態即更改為”兌現”。

7. 結算作業：
   （1）團體帳款結算：於團體回國月份內執行結算。
   （2）非團體帳款結算：可於各訂單作業完成月份，或收回尾款月份內執行結算。
   （3）執行結算後，總帳暫收付款將沖銷轉結於損益科目(收入或成本)中。

8. 日結作業：
   （1）執行日結處理：系統將當日所有帳務作業交易轉為傳票內容。
   （2）執行轉傳票作業：系統將日結處理結果，轉入總帳系統之傳票檔中。

9. 各式帳務報表：
   （1）每日：出納日結表、票據託收報表、收付款明細表。
   （2）每月：交易應收付報表、交易業績表、團體利潤分配表。
   （3）其它：團體損益表、同業對帳單、科目餘額表、應收帳齡分析表等。

（五）總帳作業

1. 會計科目設定：依公司各科目使用方式設定。
2. 開帳作業：由會計整理資產負債表（含明細科目）各科目餘額，輸入系統中（年中開帳需再輸入損益科目餘額）。
3. 傳票作業：由日結作業轉入或會計自行輸入。
4. 過帳作業：每月執行，完成後得出各統制科目結餘金額及本期損益。
5. 年度過帳作業：跨年度時執行，將開啓新年度各科目之期初值。
6. 各式財務報表：
   （1）每日：日記帳、現金帳
   （2）每月：總分類帳、明細分類帳、損益表、資產負債表

（3）定期：財務分析表、部門財務報表

（六）稅務作業

1. 開立代收轉付收據：
   （1）依旅客交易記錄內容匯總開立，印出後，交由客戶及會計留存。
   （2）可由訂單作業中，挑選交易項目，自動產生。

2. 輸入團體成本款項資料：
   （1）將各團成本項目及金額輸入檔案中，以便報稅使用。
   （2）可由帳務帳冊檔案中挑選進入。

3. 輸入銷貨折讓款項資料：
   （1）依銷貨折讓單，將所有銷退及折讓資料輸入檔案中，以便報稅使用。

4. 各式報稅報表：
   （1）代收轉付明細表
   （2）團體/FIT 銷貨折讓明細表
   （3）團體結算清單/明細表
   （4）每二月申報乙次

二、旅行社電腦化之重要性

旅行社是被界定在服務業中的行業，為提供最佳的服務，必須具備龐大的人力，以便辦理各項證照手續及出團之經常性工作，同時突顯時效性及事業性，對公司整體利益及形象塑立具正面效應。

（一）可藉電腦化達成之目標：

1. 減少業務、人力、及事務之成本，節省投資，以降低成本，增加利潤。
2. 加速業務處理過程，以縮短時間，提高工作效率。
3. 減少人工手抄重覆作業的疏忽與錯誤，將疏失降至最低點。
4. 加速對客戶服務效率，並提升服務品質。
5. 掌握內部資訊，以電腦化提升員工素質。
6. 掌握客戶資料，強化客戶對公司之向心力。
7. 幫助主管快速了解公司各項資訊，以供決策者參考。
8. 協助財務預算，控制成本，節省大量營運成本，提高營業收入。
9. 分公司或航空公司連線網路，節省往返人力，提高效率。
10. 旅行社電腦化成功後可提高客戶信心及公司知名度，建立專業形象。

（二）旅行社電腦化後效益分析：

1. 有形效益：
   （1）完整掌握經營動態，及團體報名情形，團體或個人件之辦件進度

加速帳款回收　。

（2）將會計及各項應收憑證納入電腦作業，各項成本以電腦統計及分析，除可隨時取得財務報表外，並可預估年終盈餘及稅負，預為考慮，合法節省稅捐。

（3）改善淡旺季人力調度問題。

2. 無形效益：

（1）提供客戶迅速完整的服務，強化客戶滿意度，使營運管理更趨完善。

（2）電腦化作業成功可有助於塑立高品質之品牌，提高公司之形象。

（3）可確實掌控資訊，防止弊端。

三、旅行社電腦化整體作業

（一）旅行社電腦化整體規劃目標及系統特色

1. 旅行社電腦化整體規劃目標

（1）解決大量事務作業，提高作業效率

如：大量之證照申請表格、簽證表格、團體之 OP 控制、出國手冊、售票分析報表等。

（2）提供精確資訊，加強營運管理

如：團體各種狀況、Agent 交件分析、團體訂位狀況、業務員業績統計、各項證件之效期管理、會計各項報表等。

（3）掌握業務方向，提昇服務品質

如：團體估價、團體結算、旅客生日名單、旅客參團意願提示、國外各 Hotel、旅遊點等旅遊資訊。

2. 旅行社整體資訊系統特色

（1）每一個子系統資料完全互通，只需輸入一次即可充分享受資訊的便利。

（2）系統操作有完整的中文訊息說明，並採「指引導向式」，作業人員可在短時間內學會各項軟體之操作。

（3）結構化程式設計，提高原始程式之易讀性，方便日後程式的維護。

（4）操作員使用層次、密碼設定，管制作業層次，維護資料安全性與機性。

（5）對日常之各項營運資料，以歷史檔予以收集，可提供經營決者正確、完整之資料。

（6）系統設計考慮日常之拆充需求，不論 Direct Sales 或 wholesale 均可共用相同之資料庫。

（7）軟體設計及售後服務完整，提供 24 小時即時遠地線上維護作業，旺季時不必擔心電腦「當機」影響作業效率。

（二）旅行社專用之應用軟體系統項目

1. 證照管理系統：

證照管理系統涵蓋客戶資料，辦件進度控制，從客戶接件開始到帳款管理

提供證照組完整的資料系統。例如:可印製旅客連絡單、結帳單、生日卡、護照、出境證過期通知單及各式境管局表格，防止走私件的發生，充份的管理規費、代墊款的收支，以減少營業損失。

2. 簽證管理系統：
以電腦來協助文件繕打工作，只要一個人，一天內就可把所有表格處理完畢，而且文件美觀，正確性更高。例如:簽證費用的管理，且與證照規費、團費、票務費用相連，可減少部門間連絡不當而導致營業的損失。

3. 團體安排系統：
從建立 Local Agent、Local Hotel、Itinerary 安排開始，到團體訂位、旅客食宿、Rooming List 等一連串作業。例如:列印報表方面，可自動安排旅客食宿，將同房或者不吃牛肉、羊肉、吃齋之旅客歸列出來，同時列印出 Rooming List 及團體出國行程表，節省不必要的印刷費額外支出。

4. 團體銷售系統：
旅客自接件開始，各種報名、訂位、轉團、團費收付，均可透過團體銷售系統協助有效的管理。例如:應收團費明細表、團體動態明細表、團體辦件進度表等。

5. 票務管理系統：
票務管理系統分爲票務中心/直客票務/總代理票務，例如:團體或個人對機票之管理做最有效的管制，從訂票、購票、退票、對各航空公司之報表，帳款管理，銷售分析並可配合團體銷售系統。

6. 旅館訂房管理系統：
從接受訂房開始，各種報表、開 VOUCHER 與國外 LOCAL/HOTEL 的結則以台幣、美金分開計算。

7. 團體估價及團體結帳：
計算團體之成本資料，分析團體成本因素，進而完成團體之估算報價。例如團體結帳方面可依國內發生之費用，國外發生之費用，機票…等費用。以台幣、美金分開結算，達到團體利潤分析研判。

8. 會計總帳系統：
會計系統亦容許客製化之特殊設計，以便與其他系統連結。

9. 國民旅遊業務管理系統：
從客戶管理開始到行程的排定，報價單之製作及管理，以及旅遊途中之訂車、訂房、訂餐之控制，車行、飯店、餐廳的管理全部納入。例如:對團體的管理提供地區、行程別、旅遊天數等之查詢，帳款管理方面，對客戶

之應收款及應付給車行、飯店、餐廳之應付帳款之查詢。

10. INBOUND 管理系統：
本系統適用於團體之管理，包括行程之控制，旅館之安排、交通狀況、訂車、訂房、訂餐情形及 FLIGHT TIME TABLE，VIP 客戶之管理等。

（三）旅行社在使用電腦軟體及系統時應注意事項：

1. 電腦軟體合法版權系統的取得與維護。
2. 軟體的購買應配合公司硬體設備及未來之更新目標，以免因不適用而造成浪費或功能降低。
3. 目前市場上有多家專營旅行業相關作業系統的資訊公司，選購時可依公司之營業項目及組織規模購置適當之系統，並須讓員工熟習操作。
4. 系統的配合亦可與各大訂位系統結合，亦可節省許多成本，如 ABACUS 系統業者已與多家旅行社有合作關係。

※（以上資料來源：科威資訊公司）

表 1-2.7-1

團體作業電腦資訊系統操作內容

＜＜團體作業部＞＞

01.出國團體基本資料	10.團體標籤、總簡表	19.預約件確認
02.參團旅客資料處理	11.出境許可通報單	20.訂團單確認轉團
03.行程資料庫管理	12.R.O.C 三聯單列印	21.團費藍單—輸入
04.團體行程表編輯	13.城市代碼中英對照	22.團體價格輸入處理
05.班機時刻表輸入	14.國外旅館基本資料	23.代收轉付收據處理
06.住宿旅館表輸入	15.LOCAL 基本資料	24.應收暨繳款憑單
07.班機旅館一覽表	16.領隊基本資料管理	25.當月中心匯率查詢
08.團體分房處理	17.各國 E/D 卡列印	00.結束操作
09.開票名單處理	18.各國海關單列印	

選　擇●功　能 … [01]

使用[↑] [↓] [←] [→]或輸入數字做選擇，按[Enter]執行。