第三章　旅行業的類別、組織與經營

旅行業的類別在國外與本國並不盡相同，除了法規上的規定外，爲因應消費市場習慣以及商業利益而有很大之區別。因此，本章第一節將依歐美、日本、我國以及大陸的分類逐一介紹；而在第二節中敘述的是國內旅行社的實際運作功能，以及組織架構在不同營運目標之下所產生的彈性運用；第三節則在法規原則之下介紹有關申請籌設及註冊的流程；最後（第四節）闡述的是我國旅行社的經營現況，並針對各類旅行社的組織型態與各部門職能作深入說明，以期讓讀者對旅行業的組織架構與經營型態有一全面性的認識。

第一節　旅行業的類別

旅行業之創立既以歐美爲先，而其營運方式也多爲我國旅行業之藍本，故本節先敘歐美之分類，再敘與我國臨近之日本，因其模式亦有參考價值，而大陸分類之描述亦有助於海峽兩岸旅遊交流之促進。

一、國外旅行業之分類

（一）歐美之分類：

1. 躉售旅行業（Tour Wholesaler）
   係以經營定期遊程批售業務爲營運標的，以專業的企劃人才深入市場研究，精確的掌握市場趨向，設計出廣大民眾喜愛的行程，並以特定品牌上市，委請同業代爲推廣銷售，且定期與同業交流，甚至講習或代爲訓練。旅遊躉售業者對自行設計中的交通運輸、旅館住宿、餐飲安排以及領隊或導遊人員安排均有專屬部門安排（一般俗稱 purchase，即採購之意），不但專業且能以量制價，從長計議，是計畫旅行的先驅。

2. 遊程承攬旅行社（Tour Operator）
   係以市場中特定之需求，研製遊程，並透過相關行銷網路爭取直接之消費者，並以精緻服務、品質建立等口碑形象訴諸市場，亦將其產品批發給零售旅行業代爲銷售，因此兼具有遊程躉售，零售旅行社之角色與功能，唯其量產不如躉售旅行業。

3. 零售旅行業（Retailer）
   主要爲代售躉售旅行業或遊程承攬旅行業之全備商品，或航空公司研發之獨立旅行商品，在組織規模，員工數量較小但分佈廣，操作成本低，

適應市場較有彈性而寬廣，而其廣佈的通路最受輕徠，但是由於各爲其主，與上游資源的聯繫較差，作業力較弱。

4. 特殊旅遊公司（Special Interest 或獎勵公司 Incentive Company）
乃是專業的協助一般商業公司規劃，組織與推廣以旅遊爲獎勵銷售或激勵員工等手段的專業性公司，而此種公司策劃出來的旅遊，就是國人俗稱的獎勵旅遊（Incentive Tour）。

（二）日本旅行業的分類
日本旅行業更以上、中、下游及大小規模之架構畫分爲第一種、第二種及第三種共三種旅行業。

1. 第一種旅行業
第一種旅行業指經營日本本國旅客或外國旅客的國內旅行、海外旅行乃至各種不同形態的作業爲主，其設立需經運輸大臣核准後始可設立。

2. 第二種旅行業
第二種旅行業之旅行社僅能經營日本人及外國觀光客在日本國內旅行，其設立需經都道府縣知事的核准，始可設立。

3. 第三種旅行業
第三種旅行業係指代理以上兩種旅行業之旅行業務爲主，並依其代理旅行業者之不同，也分爲「第一種旅行業代理」或「第二種旅行業代理」兩種，而第一種旅行業代理店仍需運輸大臣核准，第二種旅行業代理店則需經都道府縣知事之核准，始可設立。

二、我國旅行業之分類

（一）依據發展觀光條例第 27 條及旅行業管理規則第三條，我國現行旅行業區分爲綜合旅行業、甲種旅行業及乙種旅行業。

（二）依資本額、保證金、經理人數之區分，其分類如下：

	資本額	增設－分公司	保證金	增設－分公司	經理人	增設－分公司
綜合	2500 萬	150 萬	1000 萬	30 萬	4 人	1 人
甲種	600 萬	100 萬	150 萬	30 萬	2 人	1 人
乙種	300 萬	75 萬	60 萬	15 萬	1 人	1 人

（三）依業務範圍之區分如下：

項 目	國 外 業 務	國 內 業 務
綜合旅行社	1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。 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. 以包辦旅遊方式，自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊，食宿、交通及提供有關服務。 5. 委託甲種旅行業招攬前款業務。 6. 委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。 7. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。 8. 設計國內外旅程，安排導遊人員或領隊人員。 9. 提供國內外旅遊諮詢服務。 10. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。	
甲種旅行社	1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。 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、導遊。 4. 自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿及提供有關服務。 5. 代理綜合旅行業招攬前項第五項之業務。 6. 設計國內外旅程，安排導遊人員或領隊人員。 7. 提供國內外旅遊諮詢服務。 8. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。	
乙種旅行社		1. 接受委託代售國內海陸空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。 2. 招攬或接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿及提供有關服務。 3. 代理綜合旅行業招攬第二項第六款國內團體旅遊業務。 4. 設計國內旅程。 5. 提供國內旅遊諮詢服務 6. 其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。

（四）各分類間之最大差異

1．甲種與綜合之差異

(1) 甲種不得委託其他甲、乙種旅行社代為招攬業務

(2) 甲種不得代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。

2．乙種與甲種之差異

(1) 乙種不得接受代辦出入國證照業務

(2) 乙種不得接待國外觀光客

(3) 乙種不得自行組團或代理出國業務

(4) 乙種不得代售或代購國外交通客票

三、大陸旅行業之分類

（一）係依其經營範圍，設立條件分類。

（二）按大陸現行之《旅行社管理條例》規定，分爲國際旅行社和國內旅行社兩種。（註：經由國家旅遊局審批在中華人民共和國境內設立的「外國旅行社常駐機構」僅能從事旅遊諮詢、聯絡、宣傳等非經營性活動，不得經營招徠、接待等旅遊業務，包括不得從事訂房、訂餐和訂交通客票等經營性業務。）

（三）按營運範圍區分如下：

1. 國際旅行社可以經營下列業務：

（1）招徠外國旅遊者來中國，華僑與香港、澳門、台胞歸國及回內地旅遊，爲其安排交通、遊覽、住宿、飲食、購物、娛樂及提供導遊等相關服務。

（2）招徠大陸人民在國內旅遊，爲其安排交通、遊覽、住宿、飲食、購物、娛樂及提供導遊等相關服務。

（3）經國家旅遊局批准，招徠、組織中華人民共和國境內居民到外國和香港、澳門、台灣地區旅遊，爲其安排領隊及委託接待服務。

（4）經國家旅遊局批准，招徠、組織中華人民共和國境內居民到規定的與我國接壤國家的邊境地區旅遊，爲其安排領隊及委託接待服務。

（5）經批准，接受旅遊者委託，爲旅遊者代辦入境、出境及簽証手續。

（6）爲旅遊者代購、代訂國內外交通客票、提供行李服務。

（7）其他經國家旅遊局規定的旅遊業務。未經國家旅遊局批准，任何旅行社不得經營中華人民共和國境內居民出境旅遊業務和邊境旅遊業務。

2. 國內旅行社可以經營下列業務：

（1）招徠大陸人民在國內旅遊，爲其安排交通、遊覽、住宿、飲食、購物、娛樂及提供導遊等相關服務。

（2）爲大陸旅遊者代購、代訂國內交通客票、提供行李服務。

（3）其他經大陸國家旅遊局規定的與國內旅遊有關的業務。

（四）按設立條件之區分如下：

1. 設立國際旅行社，應當具有下述任職資格的經營管理人員：

（1） 持有國家旅遊局頒發的《旅行社經理任職資格證書》的總經理或副總經理 1 名。
（2） 持有國家旅遊局頒發的《旅行社經理任職資格證書》的部門經理或業務主管人員 3 名。
（3）取得會計師以上職稱的專職財會人員。

2. 設立國內旅行社，應當具有下述任職資格的經營管理人員：
（1） 持有國家旅遊局頒發的《旅行社經理任職資格証書》的總經理或副總經理 1 名。
（2） 持有國家旅遊局頒發的《旅行社經理任職資格証書》的部門經理或業務主管人員 1 名。
（3）取得助理會計師以上職稱的專職財會人員。