第四節　我國旅行社經營現況

由於商業行爲在謀取合理利潤，因此，我國旅行社雖依法規而分綜合、甲、乙種三類，但在實務經營上又區分多達 7 種以上，謹就法規類及實務類介紹之。

一、法規分類現況（詳見旅行業管理規則第二條）

（一）綜合旅行社

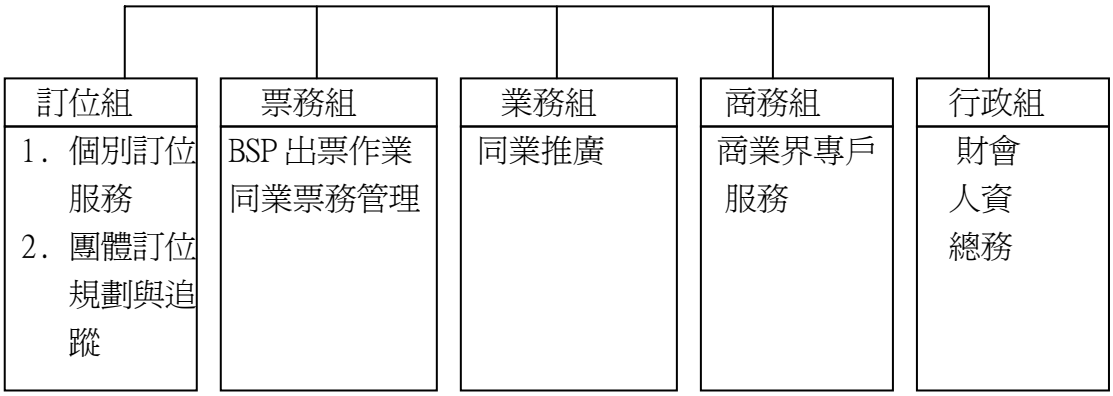
（二）甲種旅行社

（三）乙種旅行社

二、實務經營概況

（一）航空公司總代理

所謂總代理之權源自 General Sales Agent（簡稱 GSA），意謂航空公司授權各項作業及在台之業務推廣的代理旅行社，也就是航空公司負責提供機位，GSA 負責銷售之總責，一般以離線（OFF-LINE）之航空公司爲常見之型態，或是一些航空公司僅將本身工作人員設置於旅行社中以便利共同作業，來節約經營成本和節制管理流程，其中以外籍航空爲例較多。但亦有由航空公司授權予旅行社，全程以航空公司型態經營。



（二）出國團體躉售旅行社（Tour Wholesaler）

以籌組海外團體旅遊套裝行程爲產品主力，並供下游零售旅行社代銷，其行程設計力及量販銷售機動力要強，是爲其特色，並在業務與作業兩單位中間設有線控人員，以控管團隊出發與否、人數調整、合團談判之機制單位是其特色如下：

1. 以長程線爲主：飛航行程在 4 小時以上之旅程安排。
2. 以短程線爲主：如日本、韓國等地的北線以及包含馬、新、印、菲、泰等地之南線。
3. 以大陸線爲主：以旅遊大陸地區之全備旅程、商務旅行、探親機票爲營業主軸者。

（三）自產自銷之直客旅行社（Tour Operator Direct Sales）

自行籌組規劃出國團體，直接向消費者招徠，而有些爲因應市場競爭，也會採取聯合操作出國之情況，我們稱作 PAK，一般而言的團體收入與票務收入的業務比重，兩者之間是相當的，此外，因爲直客很強，所以在票務方面的服務也很專業。

1. 以團體旅遊爲主之旅行社
2. 以票務銷售爲主之旅行社（Ticketing Consultation Center）
   並非唯一的型態，可能是多家指定，所以又稱分代理，而因爲是分代理，所以也可能同時代理數家，主要功能是以量制價。
3. 簽證中心
   代辦各家旅行社外送之簽證，以集中零星件數統一送件來節省各家經營規模不一的旅行社在送簽作業上所費之時間。

（四）代銷之零售旅行社

大致上不做籌組之工作，除非整團承攬，否則多爲代銷現成產品，經營之機動性較高。例如以商務旅客、國內機票、國際旅館之代售爲其營運主體。

1. 國外旅館代訂業務中心
   近期亦從只單一代理而發展成多家代理，以擴充經營績效，增加選擇機會，降低費率。
2. 國外旅行社在台代理
   即所謂在國外之 LOCAL AGENT 設在台灣之辦事處，亦以旅行社之組織出現，並承接大型獎勵旅遊之操作。
3. 代理旅遊局
   類似公關行銷之功能，由旅行社代理國外旅遊局在台推廣工作，但並非唯一功能。

（五）In-Bound 業者

以專門接待來台旅客爲其業務主體，因 In-Bound 與 Out-Bound 性質差異較大，故有獨具 In 或 Out 之情事，該類 In-Bound 業者又概分英語系、日語系、韓語系、僑胞系及大陸人士來台觀光等類。

（六）國民旅遊業者

國民旅遊不但市場方興未艾，且在周休二日實施後更具潛力，國內早有若干旅行社祇單純的操作國民旅遊，主要為安排國人在島內旅遊之服務，除了與遊覽車公司配合之外，最近也與航空公司或鐵路局或台汽公司合辦假日旅遊籌組之團體，也走向國外旅遊之經營趨勢，有系列團、外島團、散客及半自助旅遊（Coupon System），一般之規模不大，有的則是歸屬於大型公司架構下之一獨立部門。

（七）以完全旅行業（Full Service）之組織結構，此類公司之經營多朝國際化邁進，其管理部門之獨立功能，為其強調重點。在標準作業流程（Standard Operation Procedures，簡稱 S.O.P.）及電腦全面化上著墨較豐，為現代化旅行業經營之組織型態，由於其部門龐大，為落實其經營效益，亦多採利潤中心制。