

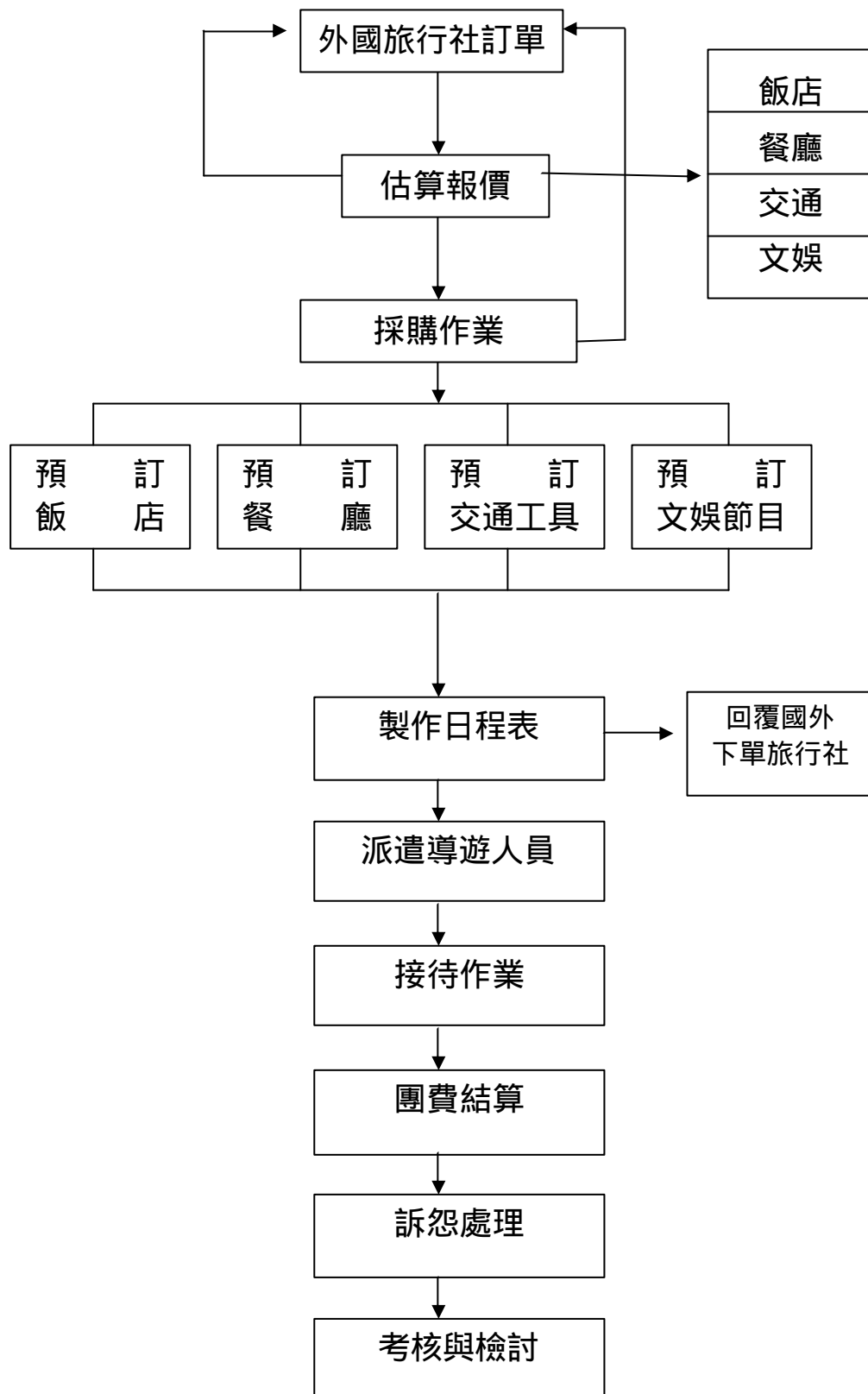
第二章 來臺旅客接待作業

來臺旅客接待作業流程分為九項步驟：

1. 外國旅行社團體訂單
2. 估算報價
3. 採購作業（預訂食、宿、交通、文娛），該項作業與製作日程表同時進行以把握時間
4. 製作日程表
5. 派遣導遊人員
6. 接待作業
7. 團費結算
8. 旅客抱怨處理
9. 考核與檢討

圖 3-2.1-1

來台旅客接待作業（Inbound）流程



第一節 成本估算與報價

一、成本估算

(一) 飯店：

1. 核算房間型態與房間數：

如套房 (Suite Room)、雙人房 (Twin Room)、單人房 (Single Room)、三人房 (Triple Room) 等。

2. 查明淡旺季的價目表。
3. 查明優待的條件 (多少間才有 FOC)。
4. 配合旅客需求尋找適合之飯店。
5. 核算宴會或發表會場地租金、茶資。

(二) 餐食

1. 早餐

在飯店內用餐或在外面用餐。

2. 中餐、晚餐

- (1) 考慮房間價格
- (2) 考慮飲料之價格
- (3) 考慮宴席菜單之內容
- (4) 考慮整桌價格與平均負擔人數或另亦有以人數計價。

(三) 交通

1. 精算車資負擔

人數與車種 (大、中、小型) 間之關係。

2. 依旅行天數之長短、性別之不同、行李之多寡來考量車種

如歐美人士除了到台灣之外，已旅行不少國家、旅行天數較長、行李大又多，女性旅客行李亦較多大件，專為打高爾夫而來的團體多自備球桿，其他如參觀訪問團的團體行李皆應考量，以利訂車及車資之精算。尤其是行李無法隨車載走時，注意另雇用卡車之支出。

3. 國內機票，FOC 的考慮。
4. 火車票應考慮到 T/C 與導遊的部份 (因為國內火車票並無 FOC 的優待)

(四) 門票

1. 風景名勝、古蹟入門票。
2. 節目參觀門票。
估價要正確，不要遺漏。

(五) 其他

1. 導遊費：除了每日出差費之外應考慮誤餐費、交通費、住宿費或地區解說員費用等。
2. 雜費：提行李的小費及司機小姐的小費等。

上述作業有關旅行費用條件及估價明細詳如表 3-2.1-2、3-2.1-3。

表 3-2.1-2

旅行費用條件書例

○○ 旅行社股份有限公司

旅行費用條件書

地址：

TEL：

FAX：

團 號：

支 店： 年 月 日作成

團 別：

團 名： 人數 名

旅行日期： 年 月 日~ 月 日 (泊 日)

旅行費用：(1) NT\$ P/P () FREE

(2) NT\$ P/P

(3) NT\$ P/P

(4) NT\$ P/P

HTL/ROOM CHARGE：EXCLUDED ()

INCLUDED ()

APT/TAX：EXCLUDED/INCLUDED

SGL/SUP：

旅行條件：

	DATE	N	HOTEL NAME	TWB	SWB	TRIP	CFM
HOTEL							
MEALS	早餐： 午餐： 晚餐：						
TRANS	BUS： ☐ TOURIST BUS ☐ MICRO BUS ☐ SEDAN						
	TRAIN：						
	DOMESTIC AIR：						
FLT.NO.	IN： OUT：						

REMARKS

表 3-2.1-3

旅行費用估價明細表

旅行社										年 月 日		
團號		團名							人 數		代理店	
期間		年 月 日~ 年 月 日 (夜 天)							入境班機		出境班機	
飯店	月/日	名 稱	TWB	@	SWB	@	TRP	@	計	算	合 計	
餐廳	月/日	B		L			D			合 計		
遊覽車	月/日	名 稱	人 數	車 型	使 用 時 間		行 程			合 計		
參觀門票	月/日	名 稱	人 數	單 價	合 計							
其他項	月/日	項 目		說 明				合 計				
		高 爾 夫										
		國 內 機 票										
		火 車 票										
		雜 支										
		導 遊 費										
	指 定 費 用			合 計								
	APT/TAX			服 務 手 續 費								

	SGL/SUP	總 計		報價（人平均）	
--	---------	-----	--	---------	--

第二節 行程設計

一、製作日程表

日程表之製作與該旅遊行程之成功與否有密切關連。要成為一位優秀的旅程製作者，常須累積多年的實務經驗，茲將應留意事項分述如下：

（一）一般注意事項

1. 旅客到達目的地（或旅館）之時間：
因為訂房時應告知辦理住宿時間。
2. 最佳交通工具使用之考量：
鐵路、公路皆可利用時，利用何種交通工具對時間或費用較為有利。
3. 考量天候與行程的關係：
因天候而有可能變更旅程時，需事先考慮其他替選方案。
4. 行程表製作應考量時間之分配：
避免製作時間緊迫之日程表，例如購物、照相的時間亦應充分考慮。
5. 考慮交通工具換乘時間：
需要換乘交通工具時，應考慮在車站與下車地點及徒步距離，考慮時間是否足夠。（特別是有老幼旅客時，團體行動會較遲緩）
6. 交通工具之安全性能最好事先確認。
7. 避免早出晚歸的行程。
8. 為順利完成觀光行程，季節與日落時間要特別留意。
9. 進飯店的時間以 16-18 點最為恰當。
10. 如果是一星期以上的周遊旅行，最後一天盡量安排較輕鬆的行程。（可考慮購物或自由活動）

（二）不同類型旅客應注意事項

1. 家族旅行
 - （1）有兒童同行時應確認其年齡。（因為年齡不同，其住宿、交通費、餐費不同）
 - （2）旅行日程如果沒有特別的註明，以最年少或年長者為擬定行程之基礎。
 - （3）飯店以適合家族（如中級飯店）者為佳。
 - （4）小孩同行時，事先調查有無小孩之娛樂設施（如旅客可能在夏天會特別希望有游泳池供戲水）
2. 團體旅客
 - （1）轉接交通工具的時間應充裕加以估算。（團體行動速度較遲緩，活潑

性較低)

(2) 男女別及奇偶數的確認。

為分配房間或選擇旅館所必須考慮。

(3) 婦女會等中年婦女的團體旅行，購物或在飯店的談笑時間常比觀光的時間長，此點應在行程中加以考慮。

(4) 旅費報價時，應依個人的單價估算。

3. 招待旅行

(1) 招待客數與主人邊人數應予確認。

(2) 宴會內容(料理、飲料、表演節目等)之確認。

(3) 幹事(服務員)之間密切的接洽。

(4) 場地擺設之形式接洽與準備。

(5) 晚會時其程序表與時間之分配要詳細擬定。

4. 新婚旅行

(1) 結婚典禮與喜宴結束預定時間之確認。

(2) 第一天晚上要考量不要太晚進飯店休息。

(3) 旅館環境要安靜優雅。

(4) 新婚旅行時，旅客對房間的女清潔工或服務人員的小費時有困惑，最好在估算費用時能提出建議(金額、給予方式)，請提醒使用禮袋。

二、旅程製作之基本要件

休閒或為休養為目的之個人旅行、銀行、公司、工廠等從業人員之休假獎勵旅行、家族或團體旅行、新婚旅行、公務旅行、招待團體旅行等的旅行內容，誠如目的之不同千變萬化。要求的條件雖然不同，但是在旅程的製作上，要事先向對方詳細問清楚，最起碼的應包括以下幾點：

1. 旅行目的與目的地。
2. 旅行日數。
3. 旅行經費預算。

以上三點實際上並不是個別分開，而應加以整合。因此製作旅程之重點，應以旅客的立場為導向，並妥為溝通。其原則如下：

1. 一般個人旅行，「旅行目的」為最主要之考慮，至於日數、費用稍可調節。
2. 團體旅行「日數」與「地點」應為主要考慮的重點。
3. 公司獎勵旅行、招待旅行，「經費預算」為主要之考慮。

三、旅程製作的順序

製作旅程最要緊的是站在旅客的立場，謹慎加以安排，其順序概括如下：

1. 依旅行的目的，決定旅行地點與順序。
2. 整個旅程，以日數來分配（太勉強的地方要削除調整），決定住宿地點。
3. 根據時刻表，填入交通運輸之出發與到達時間。
4. 概算旅程上必要的費用
 - （1）交通費：鐵路、飛機、巴士。
 - （2）住宿費。
 - （3）餐費：早、中、晚餐。
 - （4）門票、入場券費用。
 - （5）導遊費。
 - （6）雜費。

四、預訂作業

預訂項目大概可以分為飯店、餐廳、交通工具、文娛節目等項。預訂作業特別要求的事項如下：

1. 正確填寫

預訂作業要照預訂單的內容而做，申請書之填寫要正確。

- （1）避免字體不清
- （2）避免字意不明
- （3）特別注意數字的記入
- （4）不能以推測來做預訂的工作，應先查明。

2. 迅速訂位

迅速是預訂的不二法則，尤其是旺季，失去先機，則交通工具、旅館將客滿，也等於失去了商機。

- （1）不要讓預訂申請書延誤。
- （2）申請書應予區分依序處理：
交通工具、住宿、餐廳、文娛等分別處理。
- （3）口頭預訂講話不要太快，要讓對方聽得懂，能有記錄的時間，請對方複誦。
- （4）預約作業應有成本意識。
- （5）預定無法即時確認時，在這期間承辦員要主動與對方連繫並向級報告。

3. 適切安排

預約安排以旅客之意願為原則，無法完全照旅客的希望時，應排定各種替代

方案，並適切地立即處理。

4. 確認作業

確認在預訂上是最為重要，方法如下：

(1) 覆誦：

預約時，互相將內容覆誦確認（電話上）。

(2) 時刻表，各種費用表之對照確認：

接到對方來的預約（口頭或書面），應即與有關的價目表對照、交通工具的類別名、旅館名、費用與申請書的內容確實核對。至於火車出發時間表、班次、乘座區間等亦應注意。

(3) 相關單位回答覆函內容的對照確認：

飯店、餐廳、交通工具（BUS）一般接受預訂後會寄回申請書（或 FAX、E-MAIL）。接到回覆後要拿出原預約書核對其內容，確認是否無誤。

有關團體作業預訂作業表單請參考表 3-2.2-1。

表 3-2.2-1

團體作業預訂表

團號	團名		人數		代理店	
期間	年 月 日~ 年 月 日 (夜 天)		入境 班機		出 境 班 機	
飯店	日期	說 明			確 認	
	/					
	/					
	/					
	/					
餐廳	日期	B	L	D	確 認	
	/					
	/					
	/					
	/					
	/					
	/					
飛機	/					
	/					
火車	/					
	/					
高爾夫	/					
	/					
車輛	/					
	/					
收 現 金				機場稅	☐ 含 ☐ 不含	
注 意 事 項						
購 物						

總經理

副總

經理

副理

製表

第三節 採購作業

一、預訂飯店

1. 接到國外旅行社通知後，先用電話與旅館訂房單位（Reservation）連繫，雖然已經取得所必需之房間，仍然要再開列「客房預訂書」（俗稱訂房單），二聯單，其中一聯存查，另一聯即送飯店。（如表 3-2.3-1 與 3-2.3-2）
2. 如果團體變更或取消時，即先以電話與旅館訂房單位聯繫，然後寄上「旅館客房改訂（取消）通知書」。
3. 需要付定金（Deposit）時，要先告知外國旅行社，取得承諾後再預付，以免日後團體有變更時需自行負責。
4. 每隔一段時間，應以電話核對，尤其是旺季（on season）訂房以後補處理者，更要緊密連繫核對。
5. 填寫訂房單時，如果對房間有特別要求時應詳細註明如：
 - （1） Connection Room
 - （2） 隔鄰房間
 - （3） 不同樓層（如商務樓層）
 - （4） City view、mountain view、Harbor view...等。
 - （5） 面向游泳地的同一樓
6. 早餐是否包括（需要不需要早餐券）。

二、預訂餐廳

1. 團號
2. 人數
3. 價錢
4. 時間
5. 如果知道導遊的名字更佳
6. 房間或大廳
7. 麥克風或其他準備事項（如字幕）
8. Up Grade 的餐請餐廳事先把菜單送來參考
9. 歐美人士較喜歡肉食
外國人不善於吃帶刺的整條魚
10. 配合行程預訂適當的餐廳，尤其是晚餐盡量靠近飯店的餐廳，如果在飯店內用餐可節省交通費用，較合乎經濟原則。

三、預訂交通工具

（一）巴士：

1. 除電話預定之外，還要開出訂車單。
2. 確切把握旅客人數預訂最適合之車輛。
3. 因旅客之類別要預估行李之件數與車大小，例如：
 - (1) 打高爾夫球的團體要預估會帶球具。
 - (2) 女性旅客多會帶較大皮箱。
 - (3) 歐美人士來台往往不是單一目的地，行李較大、人數較多時考慮另雇車搬運。

(二) 火車、飛機：

1. 配合日程表預訂最適當之車次（班機）。
2. 尤其是 Optional Tour 要讓旅客有不虛此行之感，不要讓旅客早去晚回或晚去早回，要妥善把握觀光所需要的時間。

四、預訂文娛節目

1. 確定日期、時間。
2. 確定人數。
3. 注意休假日，以免撲空。
4. 打高爾夫球的團體日漸增多，應先徵得旅客的意願預訂球場開球時間，注意平時與假日的收費標準等。

表 3-2.3-1 < 團體訂房單 >

○ ○ 旅行社股份有限公司

地址：

TEL：

FAX：

訂 房 單

() Reservation

() Amendment

() Cancellation

Tour No. & Name		CHECK-IN	CHECK-OUT	ROOMS REQUESTED				REMARKS
				TWB	SWB	TPL	SUITE	
								夜

NOTE：ARRIVAL FLT NO.

BREAKFAST ☐ NEED ☐ NOT.

敬請認可後惠予簽章並擲還本公司為荷

ORDERED BY

CONFIRMED BY

年 月 日

表 3-2.3-2 < F.I.T 訂房單 >

○ ○ 旅行社股份有限公司

地址：

TEL：

FAX：

F I T 訂 房 單

TO：大飯店

() Reservation

() Amendment

() Cancellation

GUEST NO. PAX	GUEST NAME：					
CHECK-IN	CHECK-OUT	ROOM TYPE & QUANTITY				REMARKS
FLT NO	FLT NO.	TWB	SWB	TRLP	SUITE	
						夜

NOTE：ARRIVAL FLT NO.

BREAKFAST ☐ NEED ☐ NOT.

敬請認可後惠予簽章並擲還本公司為荷

ORDERED BY

CONFIRMED BY

年 月 日

表 3-2.3-3 < 訂車單 >

_____ 旅行社 TO : _____ <u>訂 車 單</u> Date : _____ 1. 團 號 : _____ 2. 團體名稱 : _____ 3. 車 輛 別 : _____ 4. 用車期間 : 年 月 日起 年 月 日止 (日間) 5. 行車時間與路線 : / / / /		
---	--	--

備 註：_____

第四節 觀光巴士作業

Bus Tour 是來臺觀光個人旅遊安排作業以及旅客也能自由參加 (Optional Tour) 的一項產品服務,在日本比較具代表性的 Hato Bus 及美國的 grey Line Tour 都是在服務外國觀光客上具備有定期、固定觀光路線、外語接待及報名、接客 (Pick Up) 的標準作業水準的一項包裝旅遊產品 (Package Tour),此產品在彌補外國客人 (含觀光、商務、會議、訪友探親 等目的入境者) 於出發前尚未經由或參加各既定之團體旅遊,而在當地以個人或少數結伴方式臨時參加選擇的一種旅遊活動。該項產品一般以 Bus 為主要交通工具的旅遊方式或配合航空或遊輪等交通亦為其中產品之一。

一、Bus Tour 的產品特性：

- (一) 非團體式的作業：團體有固定的人數、有可預估的成本。
- (二) 非個人旅遊的產品：由如定期的 Out Bound Tour,由個人或各組少數人的參與,而可能結合成一個團體,不同於為個人訂製的 Fit Package Tour。
- (三) 至少成行人數：若為定期 Tour 或每日觀光 (Daily Tour) 之販售模式,則其至少成行人數,可能會是 1 至 2 人。
- (四) 標準內容：每一路線產品均有其固定的參觀活動內容,不會因人少或人多或少數人之意見而增減其項目於行程前或後。
- (五) 最多元的團員：單一的出發的團員,可能有來至世界各地不同國家或民族,達五、六種以上。

二、Bus Tour 的基本要件：

- (一) 交通工具：Bus 是最普遍運用之運輸工具,但業者會因應人數的多寡而調整車型,由二人使用小客人至十數人使用中型車至二十人以上使用大型車之情況都有,故主辦業者在各型車輛之交通公司要能建立一套完善的因變措施。
- (二) 導遊人員：每車必須配置一位合格之導遊人員,一般以英語為主,若能搭配其他外語條件,則更佳或會講粵語者,必能應付各地報名之外國或華僑旅客。

(三) 接送服務：因報名旅客均為國外人士，對當地環境並非很熟細，故應提供其在住宿飯店或指定地點與上車處間的接送服務。另有時可設立固定的接連地點、路線，要旅客按照時間、地點報到上車。若該產品有結合飛機或火車、遊艇（輪）時，則應提供其間之接送服務，該接送人員以公司職員為宜。

(四) 重點內容：Bus Tour 參加旅客並非有長天數的假期時間，故其參加的行程均以短天數，甚至於半日遊的行程產品，故其內容一般均以重點性為原則，如市區觀光半日遊、烏來溫泉半日遊、北海岸一日遊、花蓮太魯閣一日遊、或日月潭、阿里山 等二~三日遊之行程。即使環島遊有可能僅有四~五天而已，故其產品必然是以單一或重要景點的安排方式。

(五) 精美外文 DM：為吸引各國旅客，則以英或日語為主，設計各種行程內容及售價等條件註明的精美 DM 供旅客參閱選購。

(六) 高價位產品：因報名至少人數出發條件的限制，使各固定成本的分攤人數偏低，故必須採取高價位，以確保人數少時，依然能順利出團作業。

三、販售通路：

該 Tour 的市場販售方式不同於一般的 Out-或 Inbound，甚至於國民旅遊的行銷手法。該類旅客消費來源是以個人或小團體以及商務、探親或是會議參展等為目的之國外人士為主，而這些旅客絕大部分均住宿在飯店或旅館式的公寓，所以主辦旅行社的重點通路，均以上述飯店為主，經由其櫃檯相關服務人員代為銷售及接受報名手續的作業。當然主辦旅行社會給予佣金，少部分會經由商社或一般民眾報名。

除上述之販售方式外，業者亦有於國內的外人旅遊資訊上如 This Month In Taiwan、台灣日橋文化出版社之日文雜誌月刊 等刊登廣告，或於網站上以推廣此類產品。

四、因應倍增計劃，擴大來華觀光旅客的選擇空間

未來的來華觀光市場在政府因應倍增計劃的推動，勢必會吸引更多元的旅客族群，也就必需要創建更多元的產品及更有選擇性的旅遊方式。所以如何建立有品牌有口碑的旅遊產品是未來旅行業者應努力的方向。若能成就有如日本 Hato Bus 及美國 Grey Line 的市場地位，則政府的倍增計劃將有加分的助力。

第五節 國際會議

一、國際會議定義

國際會議定義之詮釋，各國寬嚴不一，茲分述如下：

（一）依國際會議協會規定，必須符合下列條件：

1. 參加會議的國家，含地主國至少在五國以上。
2. 與會人員需達五十人以上。
3. 外國與會人員，需佔總與會人數百分之二十五以上。
4. 會期必須一日以上。

（二）依據日本總理府編輯的觀光白皮書規定：

1. 參加會議的國家含地主國至少在五國以上。
2. 與會人數需達三百人以上。
3. 外國與會人數，需佔總與會人士百分之四十以上。
4. 會期必須三日以上。

（三）我國國際會議推展協會認為至少需符合下列條件：

1. 參加會議的國家，含地主國至少在三國以上
2. 與會人士需佔總與會人數百分之三十以上。
3. 外國與會人士，需佔總與會人士百分之三十以上。
4. 會期必須一日以上

我觀光局曾指出，藉由舉辦國際性會議，可達成宣揚本國建設、傳統文化及觀光資源，並進而提昇國家形象。因此，如能致力發展「會議產業」，爭取大型國際會議來華舉辦，除可引進國外最新資訊，帶動觀光等相關產業的發展之外，並可拓展國民視野與見聞。

二、會展業務（MICE）

M—MEETING 公司會議旅遊

I—INCENTIVE 獎勵旅遊

C—CONVENTION 國際會議

E—EXHIBITION 展覽會

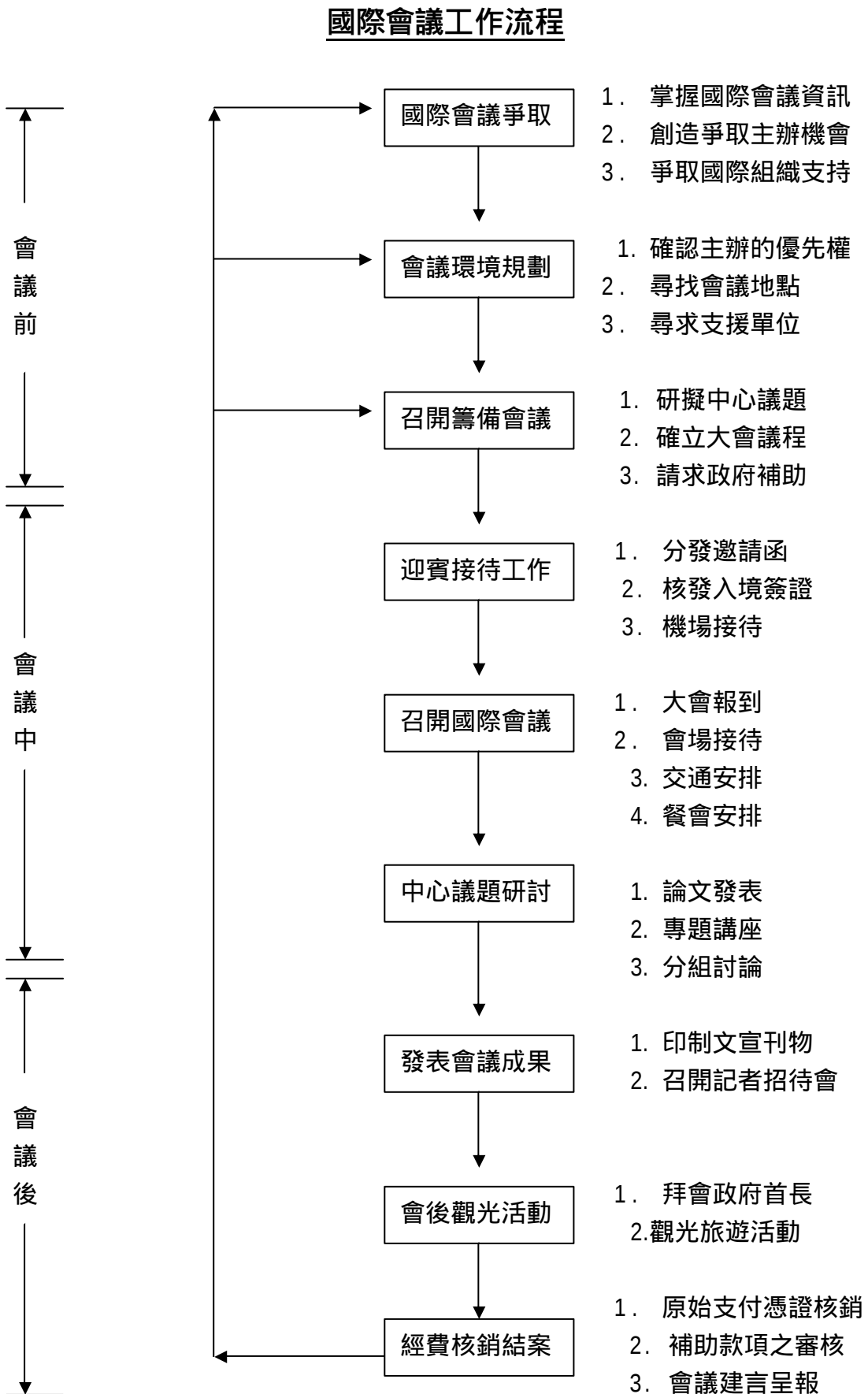
傳統的國際會議業務，在近幾年已在國際市場上發展成“MICE”的多元化業務，公司會議旅遊成為通稱的「會展業」的專門性的經營項目，在國外的重視度優於國內，如東南亞國協每年於馬來西亞都有類似的專門旅遊展覽及研討會；或於各類國際旅展中，在各大型飯店及旅遊局有專門的人員或部門進行該項業務的推展。

我國因為今年（91）行政院提出「倍增計劃」加強來華旅客的推展計劃，而把MICE業務列為重要推展項目之一；而旅行業在該項業務的推動角色上，僅能扮演「配角」之角色，配合各國際會議或展覽公司進行有關旅遊方面的作業及推動；或有旅行社成立此項專門業務的關係企業公司，使其能更完整的進行此業務之推廣發展。

三、國際會議工作流程：

國際會議工作可分為會議前、會議中、會議後三階段，其會議工作流程（詳見圖 3-2.5-1）茲分述於下：

圖 3-2.5-1



(一) 會議前：

● 會議環境規劃

1. 工作說明

本項事前規劃工作又可分為參與國際組織、與建會議中心、尋求支援單位，以及爭取主辦權等四項工作。

2. 準備資料

- (1) 國際宣傳海報
- (2) 國情介紹之錄影帶
- (3) 國際會議地點簡介
- (4) 參與投標企劃書
- (5) 國際組織活動資訊

3. 操作方式

- (1) 積極參與國際組織：確實掌握各項活動資訊。
- (2) 尋求國際會議地點：提供可合乎世界水準之軟、硬體設施。
- (3) 尋求各部會之行政支援：協商政府相關部會支援、力求辦好國際會議。

A. 內政部

- a. 提供主辦團體有關國際會議企劃書樣本，以供爭取主辦權之參考。
- b. 召集有關機關、學校、團體成立輔導小組，以協助各項事務的推動。
- c. 爭取經費補助，以減輕主辦團體負擔。
- d. 出入境的專案處理及會場內外的安全維護。

B. 外交部

- a. 指導國際外交禮節及協助國外宣傳。
- b. 通知各駐外單位盡速核發入境。
- c. 無邦交國家人士申辦落地簽證工作。

C. 教育部

- a. 協助接洽通曉外語學生支援大會接待工作。
- b. 大陸代表來台的審核。
- c. 提供介紹中國文化、地方民俗特色之表演節目。

D. 財政部

- a. 國際與會人士禮遇通關。
- b. 各種晚會及酒會所需消費的煙、酒予以免稅進口。

E. 交通部

- a. 提供旅遊資料。(如風景錄影帶、幻燈片、海報等)
- b. 同意以觀光局長名義發函，歡迎各國人士來華舉行會議。
- c. 協調旅館業餘大會期間價格的特別優待。
- d. 協助主辦團體或會議顧問公司在國外促銷。

F. 行政院新聞局

- a. 提供國情資料。
- b. 協助媒體宣傳與支持。

(4) 爭取主辦權：結合政府與民間產業力量，提供優越條件，參與國際競標。

4. 注意事項

- (1) 慎防中共從中阻撓，阻撓我國參與國際組織之各項活動。
- (2) 加強國際宣傳，讓外國友人了解我國政經現況。

● 召開籌備會議

1. 工作說明

爭取主辦國際會議來華召開之過程，備極艱辛，應盡速成立臨時編組，聘任優秀人才，多方積極奔走協調，克服各種困難，方能有成。

2. 準備資料

- (1) 籌備大會專案報告書
- (2) 大會組織章程
- (3) 經費編列概算表
- (4) 中心議題草案
- (5) 大會聘書

3. 操作方式

- (1) 成立臨時任務編，確立大會議程，嚴擬中心議題。
- (2) 聘任具備國際會議專業知識，通曉外語溝通，交涉能力和熟悉國際禮儀之人士，參與各項籌備工作。
- (3) 依據總會之規定，研擬中心議題，確立本項大會議程。
- (4) 請求政府補助經費，如能獲得充裕之經費亦為舉辦國際會議的條件之一，要了解國外的組織(世界總會)有無政治問題。例如：在台北市，是否需要台北市政府市長的簽可、是否需提供免費的交通工具、場地是否免費、飯店折扣、國外人士來台免稅通關等等支援事項，必須提報後經同意才能作正式承諾，政府機關同意之後，政府相關單位就會

依權責編列預算，予以補助。

申請補助條件：

A. 申請補助之計畫書內容：

- a. 緣起
- b. 團體的簡介（含主辦團體及國際總會的簡介）
- c. 舉辦會議的日期
- d. 參加國家數（要列舉）
- e. 參加人數（國內外分列）
- f. 經費預算（包括自籌部分及開發資源）
- g. 籌備會的組織及大概的行程表

以上一式四份，內政部收到以後，分送各相關單目的事業主管機關，請示意見，經同意後送外交部（國際組織司）核辦。

B. 補助標準：

- a. 會議費用包括場地費、佈置費、議事費。
- b. 以全部時之經費二分之一為限。
- c. 如有收取報名、註冊費用仍不足者，補助不足數之三分之一。
- d. 舉辦國際性比賽或展覽，有收入仍不足者補差額二分之一；無收入者最多三分之二。
- e. 另外，可協商以某首長之名義來辦理歡迎餐會。

C. 申請及審核程序：

- a. 申請時間 - - 以列年度預算者，應再外交部籌編各年度概算三個月前申請。未列年度預算者，在活動前兩個月申請。
- b. 檢具資料 - - 邀請函、活動計劃、協議書、行程、預期效果、經費來源、自籌款項及證明文件。（一式四份）
- c. 審核程序 - - 注意申請公文之動向並跟催。（行政院主計處審核小組）
- d. 向主管單位或目的主管機關申請經費不能重複。

4. 注意事項

（1）參與國際會議之原則

- A. 維護並爭取我國在各項組織會議中之權利及地位。
- B. 各機關派員參加或主辦國際會議，以自籌經費為原則，除非經費特別困難，才可以像主管機關申請補助，也就是由內政部及相關部會依有關規定來審核辦理。

(2) 會議：

會籍地位影響權利問題，依國際總會章程規定，不得有政治歧視，一定要掛與會者國旗（包括大陸地區代表的中共旗幟），所以承辦國際會議時，除了會議規範、會議章程及世界總會憲章之外，更要了解過去在世界其他國家辦理會議時所遇到的特殊狀況及處理原則。

(3) 以主辦國際會議活動，來促進來華觀光相關場業的發展列為重點目標工作。

● 迎賓接待工作

1. 工作說明

親切、友善、熱誠的迎賓接待工作，予以外籍人士良好的第一印象，更有助於往後申辦類似國際會議之競爭力

2. 準備資料

- (1) 大會邀請函
- (2) 歡迎布條
- (3) 接待區（櫃檯）標示牌
- (4) 服務人員名牌
- (5) 接待車輛標示牌
- (6) 歡迎海報

3. 操作方式：

- (1) 依總會編印之會員名冊、寄發邀請函及申辦簽證與入境須知。
- (2) 編組機場接待人員、詳實記載與會人士抵達班次與人數、指派專人逕赴登機門前迎接。
- (3) 引導貴賓完成通關禮遇作業，並通知接機巴士載往下榻旅館休息。

4. 注意事項：

- (1) 對於不易取得入境簽證之外及與會人士，宜事先協調外交部、內政部境管局專案核發落地簽證。
- (2) 協調各大專院校外文系學生支援接待工作。

(二) 會議中：

● 召開國際會議

1. 工作說明

國際會議之召開，均有各國媒體記者隨行採訪或現場實況立即轉播、事關國家形象茲事體大，不可輕忽。

2. 準備資料

- (1) 與會人士名牌
- (2) 大會手冊
- (3) 紀念品
- (4) 觀光宣傳資料
- (5) 會場鄰近地區簡圖

3. 操作方式：

- (1) 專人專車接待與會人士，前往會場辦理報到手續。
- (2) 協調警察單位加派人手、管制會場周邊道路、指揮交通、疏導交通流量及安全警衛工作。
- (3) 協調後勤支援、維護會場燈光、音效、麥克風、座椅、空調及場內清潔工作，確實做好水電管理工作。
- (4) 茶水、點心供應，留意口味與衛生工作。
- (5) 會場服務人員應儀容端莊、親切微笑地引導與會人士出席大會或用餐，並詳實回答問題。

4. 注意事項：

- (1) 如遇抗議示威群眾，宜協調警察單位溫和勸離。
- (2) 事前準備工作，由各組負責幹部再三檢查一遍，力求支援工作完美。

● 中心議題研討

1. 工作說明：

中心議題通常由國際總會按原計劃擬妥、再交由主辦單位執行，亦偶有交由主辦國擬妥再經國際總會核可者。

2. 準備資料：

- (1) 中心議題全文
- (2) 專題講座之講稿
- (3) 分組討論題綱
- (4) 發言單
- (5) 臨時提案文件

3. 操作說明

- (1) 與會人士均需針對大會中心議題，依據自己國家現況，發表心得與建言。
- (2) 安裝同步翻譯設備，讓大會會場內溝通無障礙。
- (3) 禮聘國際知名專家學者，發表專題演講，促進資訊交流，凝聚共識。
- (4) 會場服務人員應親切引導與會人士前往各分組討論場地，出席研討會。
- (5) 將各組研討結論提交大會參考。

4. 注意事項：

- (1) 大會中心議題，專題講座原文或學術論文應同時交由傳播媒體披露，引發國際重視。
- (2) 加強會場安全維護工作，確保大會順利進行。

● 會議成果發表

1. 工作說明：

經由大會各代表熱烈研討，形成共識，提出建言，呼籲各國共同遵守或執行之方案，透過傳播媒體，深入世界各角落，形成會議之具體成效。

2. 準備資料：

- (1) 中心議題具體執行方案。
- (2) 總會長閉幕報告演講文稿。
- (3) 各國政要賀電。

3. 操作方式：

- (1) 由主辦國之籌委會主席，陪同國際總會會長、執行長、Hosted Committee 委員出席閉幕記者會，發表會議成果並接受訪問，回答相關問題。
- (2) 宣佈下屆會議時間，地點及主辦單位。
- (3) 分發本次大會文宣刊物。

4. 注意事項：

- (1) 協助與會各國代表們完成離華機位之再確認工作。
- (2) 建議與會各國代表們盡可能參加會後觀光旅遊活動，以增進對我國的認識與瞭解，並提高大會之經濟發展成效。

(三) 會議後

● 會後觀光活動

1. 工作說明：

國際會議之前後，主辦國通常均與國際組織總會協商安排(1)會前觀光(Pre tour 或稱 Pre conference tour)與(2)會後觀光(Post tour 或稱 Post conference tour)以增加觀光相關產業之經濟附加價值，一般而言，以參加會後觀光者居多。時間則七天以內之旅遊安排較為適宜，如係鄰近國家舉辦國際會議，則應鼓勵和配合民間國際會議公司(Professional Conference Organizer 簡稱 PCO)指派專人前往主辦國家與其總會之 Hosted Committee 洽商，期能吸引更多與會代表們會後順道來華度假觀光，為我國內 In-bound 市場，開發新客源。

2. 準備資料：

- (1) 國內風景名勝介紹錄影帶、VCD
- (2) 各風景區宣傳小冊子 (英文版、日文版)
- (3) 中華美食介紹 (英文版、日文版)
- (4) 故宮中華文物介紹 (英文版、日文版)
- (5) This Month in Taiwan 觀光手冊
- (6) 別具特色之小型紀念品 (徽章、貼紙、小燈籠、中國結)
- (7) 各大都會地區地圖 (中、英文版)
- (8) 台北捷運與附近地區地圖
- (9) 十二大節慶表

3. 操作方式：

必須主辦單位規劃與旅行社配合，方得相得益彰。

．主辦單位

- (1) 配合中華民國國際會議推展協會，觀光局國際組、組團赴國外參加各地旅展，推廣會議行銷工作。
- (2) 將國內印製精美之文宣刊物，或錄影帶分贈國外各大傳播媒體，廣為宣傳，提高國際知名度。
- (3) 隨時掌握各國際會議組織，年度系列活動行程，提供優越條件積極爭取來華舉行。
- (4) 指派專人前往鄰近國際會議主辦國家拓展國際觀光行銷工作。
- (5) 觀摩他國辦理國際會議概況，吸取經驗，培育專業話之國際會議人才。

．旅行社

- (1) 國內 In-bound 旅行業者配合大會議程，歸劃觀光行程、印製多種外語小冊子，支援國際會議行銷工作。
- (2) 協調國內旅館業者、餐飲業遊覽車業、民營遊樂區業等，提供優惠

價格，以降低營運成本，推出物美價廉之旅遊產品，提昇國際市場的競爭力。

(3) 指派專人於大會召開前，先與大會 Hosted Committee 協商，取得允諾，將資料先放會議報到資料袋內或於報到處旁擺設專櫃，以促銷會後觀光活動。

(4) 指派優秀導遊，擔任旅遊接待工作。

4. 注意事項

(1) 避免民間業者，競相殺價搶生意，造成惡性循環，違害旅遊品質，導致「殺雞取卵」之嚴重後果。

(2) 結合政府與民間社團力量，重視行銷包裝，確保旅遊品質合乎國際水準。

(3) 對於各國代表分批搭機離華時，亦須妥善安排各項送機作業，讓人留下深刻的美好回憶。

(4) 如須於會後拜會政府首長，宜事先與其秘書室協調聯繫，妥予安排。

● 經費核銷結案

1. 工作說明

不論是自籌經費或申請政府專款補助，均須依照我國會計制度，詳列收支項目明細，實報實銷。並在檢討會中提報備查。

2. 準備資料

(1) 經費概算表

(2) 各項原始支付憑證

(3) 帳目明細表

(4) 大會工作報告書（活動過程及籌備經過、成果）

3. 操作說明

(1) 支付大會各項相關費用，均須取得其原始支付憑證，以昭公信。

(2) 經費之運用，依照籌備會中編列之預算，逐一審慎使用、不浮濫、不虛報。

(3) 政府補助之款項之審核，則依政府會計審核作業要點，逐項列出，實報實銷。

(4) 如因故無法取得各項原始支付憑證者，則應設法取得相關支付項目之簽收單，並經大會執行長或秘書長以上幹部核可，方可核銷。

(5) 結餘之經費可建請主管部會核可，撥出部份回饋社會。

4. 注意事項

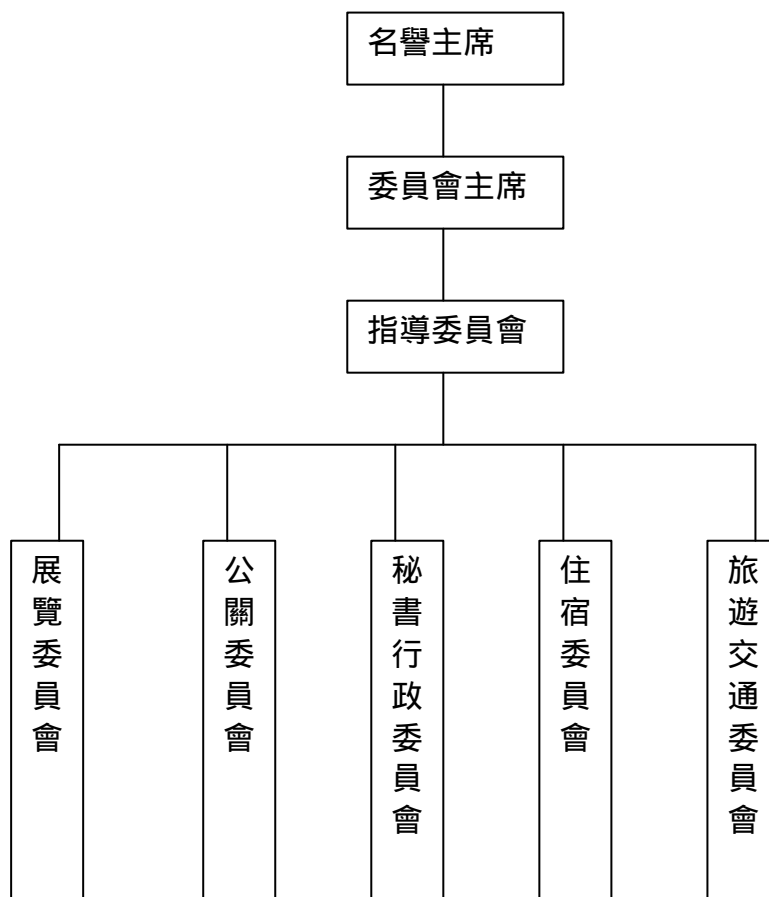
(1) 經費如有結餘，可經主管部會核備後，移作國際公益慈善基金，造福人群。或專款專用，移作地方基礎建設基金，回饋社會。籌委會不得私自挪用。

(2) 各項經費之核銷應從嚴審核，依規定核銷。

三、會議觀光之作業

會議觀光就其操作本質而言，除了具備觀光安排的基本條件，如接、送，遊覽名勝，導遊及食宿之外，特別要注意的事項有很多，以下就先後順序介紹與觀光旅遊有關之部份：

(一) 會議籌組之組織架構，如下：

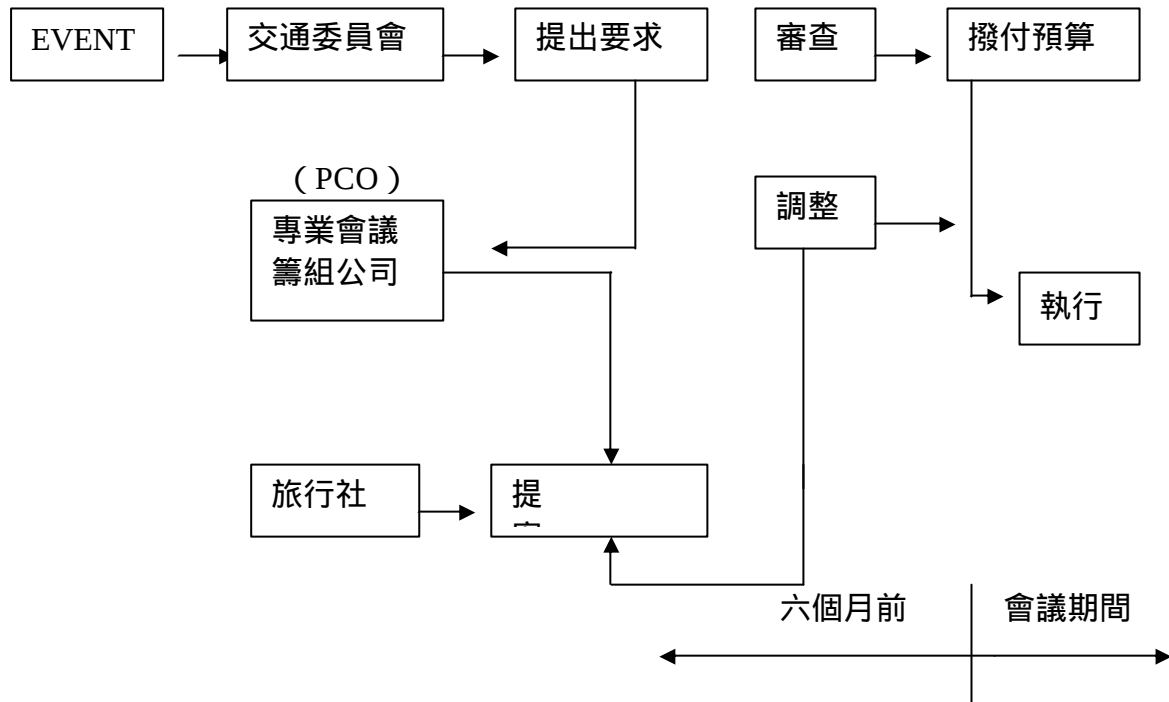


其中，旅遊與交通委員會之工作職能為：

1. 指定使用之航空或公司，或旅行社，以安排出席者之班機。
2. 安排會前或會後之觀光節目，學習旅行或是特殊興趣之旅程。
3. 安排會場—旅館—機場等之間之接送交通車。
4. 籌組隨行眷屬之會餘時間之節目安排。

（二）國際會議與觀光之關係

由於國際會議之籌組都有一段很長時間，至少 6 個月，最多兩年，因此，相關之會議觀光，亦應提早籌組期間即要介入：



1. 由旅遊與交通委員會根據上項之要求，向下遊廠商提出要求。
2. 中間若有委辦單位如時下流行所謂 P.C.O. (Professional Conference Organizer) 中文為「會議專業籌組者」，如以公司型態存在則稱作「國際會議顧問公司」。相對的，則可能承接指導委員會項下的，秘書、行政、住宿、展覽、公關及旅遊等全部或部份工作，則所有的提案、調整、修訂都透過其安排，猶如收件、配件之「窗口」，統收統付，也有統籌協調之功能。
3. 根據要求之細節，由旅行社提出規劃之初案，經 P.C.O.調整後，並委員會裁決。
4. 委員會入若不滿意，或有變更，則再交付 P.C.O.，轉旅行社修正或調整（中間可能有數次往返過程）。
5. 定案時需一併考量預算之確認，並需考量時效上匯率調整之變動可能，並將匯率之變動成本之責任歸屬註明，一般以台幣訂價較無問題，但若屬自費旅程部份，可能美金報價，則需言明祇接受上下限 2.5%之吸收，否則需調整價格。

（三）作業流程

1. 接受主辦單位之指令安排交通與觀光內容

-
- (1) 機場旅館會場旅館之一般接送
 - (2) VIP 接送
 - (3) 會前遊程
 - (4) 會中遊程
 - (5) 眷屬遊程
 - (6) 會後遊程
2. 尋求贊助單位，或了解是否有贊助單位及其要求與規定
 - (1) 經費完全由大會吸收
 - (2) 客人需完全承擔費用
 - (3) 客人與承辦委員會各負單部份經費
3. 安排遊程中之創意

有些時候主辦委員會並無定見，則旅行社應提出若干適合會議成員參加之旅程，以發揚國家精萃藝術或文化之旅。
4. 提出預算概分固定成本與變動性成本
 - (1) 固定成本 - - 即無論人數多寡都不影響其成本之變動者，如車資、導遊費、團體雜支、電訊費。
 - (2) 變動成本— - 即團體隨人數之增減而隨即有成本之變化，如食、宿、門票及次數！
 - (3) 納入利潤及匯率變動風險之成本。
 - (4) 報酬價
 - A. 整體報價— - 向主辦委員會之一次收費。
 - B. 個人報價— - 每個旅客單獨付出之價格。
 - C. 可能性之預留佣金— - 以回饋主辦單位及會議公司，其比例均由內部文件明文規定。
5. 協助海外推廣
 - (1) 向有關單位徵求介紹中華民國之資料。
 - (2) 構思強有力之宣傳標語以協助促銷台灣。
 - (3) 協助主辦單位在通告發行上使用較具說服力之用語，特別是以外文之表達。
6. 執行與結帳
 - (1) 預提行程表至大會文件準備接受報名。
 - (2) 報名管道乃經由委員會或 P.C.O.，以做判別與決斷。
 - (3) 於大會設置服務櫃台，接受旅遊之預約外，並需提供機位在確認與團體
-

行李進出旅館、機場之安排。

- (4) 接團之前置作業依一般守則進行，但對於團體中之特別案例應再次與主辦委員會或 P.C.O. 覆查。
- (5) 特殊之安排需再次叮嚀，特別是時間控制上常因聯絡時間互相延遲，而產生不良之影響，因此，需有極有效率之通信及調度系統。
- (6) 預留各項單據，並了解大會所需之格式，免得在未來報帳時，發生困擾，因各主辦單位常接受各政府機關之贊助，則其單據之形狀務必小心要求，一次做對，就能符合規格，免得日後奔波或是請不到款。

(四) 作業時之注意事項

- 1. 由於國際會議必然牽涉許多單位，故必須先了解各相關單位及其扮演角色，特別是情治單位之介入，要懂得如何配合。
- 2. 積極參加協調會，不要以為祇是做接待工作的一部份，或是觀光節目而已，要認清國際會議與觀光是環環相扣的，某一關節脫線，可能回應在另一關節上。
- 3. 注意國際禮儀，不知道的事，不要亂講話，因為每一成員都會有各類問題，依旅行社之角色不可能什麼都知道，所以要謹守分寸，錯用「無所不知」的行業慣性。
- 4. 節目的變動是必然的，需有機動的調整，也要避免情緒化的影響，必須先了解其會議的性質與本質。
- 5. 做好人員訓練，特別加強勤前講習，不可疏忽每一關節，當做平常團體看待，因為可能影響國際觀瞻及國際形象。
- 6. 接待人員應有的條件
 - (1) 外交的風度
 - (2) 外向的性格
 - (3) 足夠的外交能力
 - (4) 耐性
 - (5) 體力
 - (6) 服務的觀念
 - (7) 同時招呼不同國籍的人，要有廣闊的世界觀不可侷限於英語系國家。

第六節 遊輪接待作業

台灣四面環海，擁有不少優質港口，如基隆、高雄、花蓮、台中及離島澎湖馬公港等，因位處東亞群島鍊之中樞(介於港、菲、日之間)加上景色秀麗，經常被國際遊輪公司列為停靠觀光地點之一，也因此常常一次就可同時引進 500 人上的觀光客造訪台灣，形成的商機亦極為可觀。

一、遊輪旅遊特質：

以 INBOUND 角度觀察具有「同時」「巨量」之特性，遊輪旅遊亦含有「運用旅客休憩時間航行」特點，因此抵港時，有極大比例為「清晨抵達」者，且停泊時間短暫(平均為 10 小時)，故旅客通常極欲充份運用短暫的停泊時間盡覽臨近風景名勝，故如何協助旅客將繁瑣行政事務簡化，並盡可能讓接待過程流暢順遂是很重要的一環，因遊輪的旅遊性質特殊，抵達時均為 300、500 人甚至超過千人，在同一時間上岸，故如何有效率的為旅客服務更形重要。

二、業務的經營：

遊輪來華觀光的業務經營亦不同於一般的來華旅客接待作業。旅行社本身除了要有足夠的組織規模及人力外，其在業務的開發及接洽上應掌握以下數點：

1. 確定郵輪年度航線及航次：一般遊輪公司的航運作業均在一年以上之前會確定其航行路線，停泊港口及航班次，不輕易變動。
2. 開發地區性的包船業務：中大型遊輪偏重於環球及大地域的營運，事實上，在鄰近我國的日本、韓國、東南亞地區國家，均可開發一些專案，如國際青商會、扶輪社、獅子會 等等或其他大型國際性會議活動，以包中、小型遊輪的方式進行。除能解決交通的運輸外，住宿上亦可一併解決。
3. 確認業務的窗口：該項來台的接待業務是由遊輪公司負責，或有指定的旅行社代理，必須先行確認，而後再進行業務的接洽。

三、接待作業:抵台前的前置作業及現場作業

(一) 前置作業

1. 行程的設計：依其泊港時間的長短提供數種行程，選擇一般其觀光內容均以泊港地交通移動時間在 1~2 小時內為宜，可含市區觀光重點參觀、美食、購物或都會自由活動為主。
2. 行程的估價：依其不同行程報價，因無住宿成本，故以門票及交通、午餐(早、晚餐習慣於船上使用)為主。以量制價是遊輪的一大特色，有時亦可有「無購物」活動調降其報價作為運作方式，惟車輛每車以不超過 35 人為宜，但必需注意下列成本：
 - a. 港口稅(PORT TAD)誰付？

- b. 醫護車及人員，前導車及支援人力等事項。
 - c. 行前考察。
 - d. 其他要求事項，如歡迎式或花、禮物 等。
3. 行前考察：一般業務主導窗口或國外代理旅行社於確定業務主辦後，均會在各種行程相關重點內容，專程來台考察，作最後行程內容的確認。
 4. 船務公司的作業確認，遊輪公司在靠港的作業上，有部份事是必需要先確認的，如停靠碼頭地，報關、船員通關 C.I.Q.的程序，進港及離港的時間及配合事項。該些事項是由哪家船務公司代理，必須建立其聯絡的窗口，同時委由其代理工作人員及車輛入港的許可申請。
 5. 確認行程參加人數：儘可能於出發前確定各種行程的參加人數，以利車輛、導遊及相關事項的安排，有時旅客會在船抵台前有所變動，此部份亦應於入台前主動的掌握。

(二) C. I. Q.

C. I. Q. 為國家表現主權的方式，程序不可免，然其程序之繁瑣與費時人盡皆知。主管機關既要旅客來台觀光，又要顧全國家主權，當然有兩難之處，解決方式可運用船舶特點，經安排讓海關、移民局與檢疫人員於造訪我國前的最後港口，於登船或途中運用自彼港來台航行時間，公海與領海上進行相關作業，驗簽證或核發臨時登岸証(Shore Pass)，讓旅客可以在第一時間踏上我國土，進行觀光活動。

(三) 抵台的接待作業

1. 迎賓儀式：為讓遠來的龐大旅客於抵港入台時，感受台灣人的接待熱情，可安排樂隊及舞獅的表演，或俊男美女的獻花或專人列隊歡迎的儀式。
2. 交通的安排：台灣現在尚無大型的旅客接待碼頭，故在同時接的車輛交通安排上，必須要妥善處理，以免龐大的車隊造成入港碼頭及周邊交通的擁塞，及浪費旅客的觀光活動時間，故在車輛的停靠及進、出港的動線，均應有完善的規劃除了要港務單位的配合外，亦可請地方政府相關單位給予協助。
3. 觀光行程的掌控：為各行程在行進中能很順暢，故除要求導遊，司機外，應成立控制中心，隨時應變狀況，如車輛故障的排除，餐廳或參觀地點的進出擁塞的避免 等等，故在車次、桌次的明確規範是絕對必要的。
4. 輔助作業事項：

- a. 碼頭內車輛停靠及相關位置平面圖以利運作。
 - b. 餐廳桌次的平面圖，以利導遊及旅客就座。
 - c. 工作人員及相關單位的聯絡表，手機電話是必備的，確實掌控。
 - d. 回港的控制流程表，配合港務局相關規定的時間作業及車輛的流量控管。
5. 搭機離台旅客之作業：遊輪航程經常是多點長天數，故有些僅參加中間或部分行程之旅客，可能會離團改搭飛機返回出發地，故此些旅客的安排作業，必須注意其搭乘航班的時間或後繼行程的狀況，妥善處理，當然其後段機票及行程上，一般均由當地旅行社負責，若有額外安排，可配合其作業。
6. 帳務控管：遊輪旅遊，經常無法依照其一般旅遊交易安排，作「Pre-Payment」的方式結帳，均為事後對帳結帳，因此對旅客參加憑証之 Voucher 的收取便不可有差錯，且應在第一時間即與船舶的 Shore Excursion 部門核對人數，以利日後結帳。
7. 其他服務事項：旅客不參加 Tour 時，船公司可能會有碼頭到市區的交通安排，若沒有的話，必須提供其相關事項的諮詢，如交通、匯兌、郵電、購物、訪親友 等服務，故一定要專人或專門的服務櫃檯來提供。

上述各種遊輪的相關接待作業事項，從業務的接洽、觀光接待至結帳，其進行時間可能會長達半年到一年以上，這是遊輪來台觀光與一般的來台業務的不同之處，當然其他的導遊、餐廳、門票等作業注意事項及技巧則是大致一樣。惟身為島嶼國家的台灣業者，應可盡全力開發此業務，而並非是國外遊輪 Outbound 的業務而已。