

103 年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試試題

代號：1601
頁次：8-1

等 別：普通考試

類 科：華語領隊人員、外語領隊人員

科 目：領隊實務(一) (包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀)

考試時間：1 小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。

(二)本科目共 80 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆 在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。

(三)禁止使用電子計算器。

- 1 對於合歡山的旅遊安排，下列何者發生高山症的風險較高？
(A)在清境農場（標高 1,743 公尺）住一晚，第二天早上到合歡山玩後，就下山去花蓮住
(B)在清境農場住一晚，第二天到合歡山玩後，晚上住在合歡山莊（高度 3,158 公尺）
(C)由臺中直接上合歡山玩後，晚上住在合歡山莊（高度 3,158 公尺）
(D)在觀雲山莊（標高 2,374 公尺）住一晚，第二天早上到合歡山玩後，就下山去埔里住
- 2 甲君在東南亞旅遊時，在行程第三天晚上 8 時至 10 時之間共腹瀉 7 次，嘔吐 2 次，瀉出微紅色及帶有粘液之糞便，對於甲君之症狀，下列敘述何者錯誤？
(A)最可能是細菌感染所致
(B)世界衛生組織建議喝含葡萄糖之氯化鈉、氯化鉀之飲料以補充水分及電解質
(C)可用抗生素治療
(D)一定是因晚上 7 時至 7 時 50 分所吃的晚餐，有不潔食物所致
- 3 關於雪盲，下列敘述何者錯誤？
(A)是由冰雪反射紫外線所造成的眼睛灼傷
(B)畏光、流淚、腫脹、變紅是主要症狀
(C)應以乾淨濕布熱敷眼睛急救
(D)通常眼睛需休息 5~7 天症狀可復原
- 4 一位 70 歲旅客突然意識不清，右手右腳無力，左手左腳還會動，下列何者處置最恰當？
(A)立即給病人做 CPR
(B)儘速將病人送醫
(C)立即給病人喝糖水
(D)立即給病人喝運動飲料
- 5 一位 20 歲女性，右手被水母螫傷，10 分鐘後手腫起來，下列處置何者正確？
(A)冰敷
(B)冷敷
(C)用氨水沖洗傷口
(D)用醋沖洗傷口
- 6 有關燒傷問題處理之敘述，下列何者最不合適？
(A)以冷水沖 15~30 分鐘
(B)小水泡需弄破較快好
(C)燒傷部位覆蓋乾淨布巾
(D)開放性傷口應注射破傷風的疫苗
- 7 誤食汽煤油中毒之立即處理方式，下列何者錯誤？
(A)服用牛奶中和，沖淡毒物
(B)不可催吐
(C)維持呼吸道暢通
(D)儘快送醫
- 8 帶團遇到車禍時，有人疑似因撞擊導致頸椎骨折，移動病患時最優先的處置措施下列何者正確？
(A)固定頸部
(B)控制頸部出血
(C)等待救護車到達，交由醫護人員處理
(D)將患者搬至安全地方
- 9 根據傳染病防治法，旅行業代表人、導遊或領隊發現疑似傳染病病人或其屍體，應於多久時間內向相關單位通報？
(A) 6 小時
(B) 12 小時
(C) 24 小時
(D) 48 小時
- 10 下列有關實施心肺復甦術（CPR）應注意的事項，何者錯誤？
(A)胸外按壓的正確位置為劍突處
(B)傷患應平躺於地板上，頭部不可高於心臟
(C)胸外按壓時不宜對胃部施以持續性的壓力
(D)心肺復甦術開始後，兩次人工呼吸之進行，不可中斷 7 秒以上

- 11 旅客在國外旅遊途中，如因病就醫，被診斷為「allergy」，係指下列何者？
(A)盲腸炎 (B)懷孕 (C)發高燒 (D)過敏
- 12 下列那一項是預防旅遊危險暴露的 4S 危險準則？
(A)備妥常用必備藥物 (B)避免自己單獨行動
(C)避免安排太過緊湊的行程 (D)接受預防疫苗接種
- 13 甲君接受日本文化協會的邀請，前往日本大阪參加一場國際性會議，此旅遊動機應為下列何者？
(A)文化動機 (B)人際動機 (C)新奇動機 (D)地位和聲望動機
- 14 旅客購買旅遊產品時，會先考慮到對該產品所能感受到的價值，此稱為：
(A)認知價值 (B)需求價值 (C)期望價值 (D)產品價值
- 15 小張想參加旅行社所辦的出國旅遊團，透過上網蒐集旅遊資訊，並參考部落客的旅遊經驗，請問小張在購買的過程中正歷經那一個階段？
(A)問題認知階段 (B)資訊蒐集階段 (C)方案評估階段 (D)購買決策階段
- 16 排解異議需求，屬於下列銷售過程的那一階段？
(A)開發顧客 (B)進行銷售對談 (C)完成交易 (D)後續追蹤
- 17 取得製造某產品所有權的機構或個人，將製造者的產品（服務）轉移到消費者手上，此過程稱為：
(A)通路 (B)促銷 (C)定價 (D)品牌
- 18 當帶隊解說談到具有爭議性的議題時，下列何種解說方式最適合？
(A)直接跳開該議題 (B)用客觀角度來表達看法
(C)依據聽眾喜好解說 (D)依解說員主觀看法引導聽眾
- 19 下列有關導覽解說服務的敘述中，何者錯誤？
(A)解說不是一種學術上的教導 (B)解說過程中要讓遊客感到愉悅
(C)解說的重點在強調糾正遊客的錯誤態度與行為 (D)解說內容要有完整的組織架構
- 20 下列帶團狀況之敘述，何者最為適當？
(A)為了滿足團員的好奇心，領隊帶年滿 22 歲的團員進去合法賭場（CASINO）參觀
(B)為了按照行程表上的行程一定要走到，司機超時工作一些沒關係
(C)客人一再吩咐要求色情服務，為了順應客人需求就協助安排
(D)雖然這家店是非法的，但是在團員的要求下，還是帶團員進去消費
- 21 設計旅遊產品時，下列那一段航程距離最短？
(A) TPE-TYO-AKL (B) TPE-HKG-AKL (C) TPE-BKK-AKL (D) TPE-SIN-AKL
- 22 下列有關文化慶典的敘述何者錯誤？
(A)泰國新年潑水節在國曆四月 (B)平溪元宵放天燈
(C)澳洲十二月下雪的聖誕節 (D)臺灣西部農曆三月媽祖遶境
- 23 領隊帶團的時候，下列敘述何者正確？
(A)在團體旅遊進行時，有可能發生的事應提前告知旅客預防
(B)為了不讓旅客擔心，儘量隱瞞可能發生的風險
(C)小費給的多，就可以得到比較親切的服務
(D)遇旅客權益受損時，不需要當場解決，帶回給公司處理比較適當
- 24 領隊赴國外帶團旅遊，在各景點進行 Walking Tour 時，最重要的事是：
(A)注意行進路線 (B)別錯過購物點
(C)注意廁所位置 (D)注意旅客人身財物安全

- 25 領隊帶團時有關團體託運行李的敘述，下列何者正確？
 (A)若國際線行李限制每人 20 公斤，夫妻二人同遊時，行李可以一件裝 30 公斤，另一件裝 10 公斤
 (B)若國際線行李限制每人 20 公斤，不同日搭乘的國內線行李限制為 15 公斤，帶 19 公斤行李的旅客有可能在搭乘國內線時，被要求補行李超重費
 (C)若國際線行李限制每人 20 公斤，某位旅客帶了 40 公斤的行李，其中 20 公斤託運，另外 20 公斤可帶上機艙內
 (D)搭乘飛機的託運行李只限制重量，並無限制行李尺寸大小
- 26 下列對於團體時間掌握的敘述何者正確？
 (A)搭乘國際線航班時，只要起飛前 30 分鐘抵達即可
 (B)搭乘國際線航班時，最好至少距起飛前 2 小時抵達機場辦理登機手續
 (C)搭乘國內段航班時，只要起飛前抵達機場辦理登機手續即可
 (D)搭乘國內段航班時，飛機起飛後才抵達仍可辦理登機手續
- 27 有關國外旅遊自由活動時，下列領隊告知事項何者較不適合？
 (A)團員玩水上活動時必須穿著救生衣 (B)不宜飲用非罐裝飲料
 (C)清真寺參觀時女性穿著不宜過分暴露 (D)對乞食者可適量協助表現風度
- 28 在安排歐遊行程，由德國漢堡開往丹麥哥本哈根的火車，路線中需經過下列何處？
 (A)地中海 (B)紅海 (C)亞德里亞海 (D)波羅的海
- 29 使用 ABACUS 訂位系統，輸入 123NOVSFOTPE11PYVR，其指定的轉機點為下列那個城市？
 (A) NOV (B) SFO (C) TPE (D) YVR
- 30 李太太帶一位未滿兩歲的嬰兒，搭乘商務艙班機前往美國，依 IATA 規定，該嬰兒的免費託運行李，最多可帶幾件？
 (A) 3 件 (B) 2 件 (C) 1 件 (D) 0 件
- 31 若旅客航空行程為大阪－臺北－新加坡－墨爾本，第一段搭乘 JL，第二段搭乘 CI，最後一段搭乘 SQ，在墨爾本機場提領行李時，發現託運行李箱嚴重損壞，依據 IATA 規定，建議旅客應向那一家航空公司提出賠償申請？
 (A) JL (B) CI (C) SQ (D) QF
- 32 依據 IATA 規定，在機票票務方面，被視為同一國區域行程（One Country Rule），下列何項正確？
 (A)日本、韓國 (B)挪威、瑞典、丹麥
 (C)澳洲、紐西蘭 (D)荷蘭、比利時、盧森堡
- 33 醫療用之雙氧水，屬於空運的第幾類危險品？
 (A)第一類 (B)第三類 (C)第五類 (D)第九類
- 34 臺灣旅客出國必備的中華民國護照，由下列那個政府機關核發？
 (A)內政部入出國及移民署 (B)外交部領事事務局
 (C)交通部觀光局 (D)交通部民航局
- 35 T*CT-TPE
- | STANDARD | D/D | D/I | I/D | I/I |
|----------|-----|------|------|------|
| ONLINE | .20 | 1.30 | 1.30 | 1.00 |
| OFFLINE | .30 | 1.40 | 1.40 | 1.10 |
- 根據上面顯示的機場最短轉機時間，旅客搭乘 CI 從 NRT 到 TPE，接著轉搭 SQ 到目的地 SIN，則在 TPE 的最短轉機時間為：
- (A) 1 小時整 (B) 1 小時 10 分鐘 (C) 1 小時 30 分鐘 (D) 1 小時 40 分鐘

- 36 臺北旅行社接獲客人要求幫父母親購買由臺北飛往洛杉磯商務艙來回機票，機票款在美國支付，旅客則在臺北取票，在航空票務上，此種方式稱為：
- (A) SITI (B) SITO (C) SOTI (D) SOTO
- 37 航空公司對 STPC 的處理，均有其規定限制，下列何項錯誤？
- (A) 不提供旅遊業折扣票的旅客 (B) 不提供個人票的旅客
(C) 不提供員工優待票的旅客 (D) 不提供領隊折扣票的旅客
- 38 機票欄內之票種代碼 (Fare Basis) 顯示「YLAP14」，下列敘述何項錯誤？
- (A) Y 表示經濟艙 (B) L 表示淡季期間
(C) AP 表示經由北大西洋之行程 (D) 表示出發前 14 天完成購票
- 39 機票號碼 (Ticket Number) 的意義，下列敘述何項錯誤？
- 297 4 4 03802195 2
- ① ② ③ ④ ⑤
- (A) ①297-航空公司代號 (B) ②4-來源
(C) ③4-機票的格式 (D) ⑤2-機票的序號
- 40 有關航空機票效期延長的規定，下列何項錯誤？
- (A) 航空公司班機因故取消 (B) 航空公司無法提供旅客已訂妥的機位
(C) 旅客個人因素轉接不上班機 (D) 旅客於旅行途中發生重大意外
- 41 關於西式餐宴禮儀，下列何項敘述最為適當？
- (A) 當所有人的菜都上好了，即可自行開動
(B) 喝湯時，可一手舉湯碗，一手用匙舀之食用
(C) 湯若很燙，可先自行吹涼再喝
(D) 嘴巴能容納多少湯，就舀多少湯汁，不要先舀一大口，再分二、三次喝完
- 42 關於宴客菜餚的注意事項和忌諱，下列敘述何項錯誤？
- (A) 非洲人不喜歡豬肉、淡水魚 (B) 回教徒忌豬肉
(C) 猶太教徒忌羊肉 (D) 印度教徒忌牛肉
- 43 有關各類酒杯的拿法，下列敘述何項錯誤？
- (A) 喝紅酒時，拿杯柱 (或稱杯腳)
(B) 喝白蘭地時，杯柱需穿過食指中指間縫隙，用手掌由下往上握住杯身
(C) 喝紅酒時，直接握住杯身
(D) 喝威士忌酒時，直接握住杯身
- 44 懸掛多國國旗之原則，下列敘述何項錯誤？
- (A) 國旗之懸掛，以右為尊，左邊次之
(B) 以地主國國旗為尊，他國國旗次之。故在國外如將我國國旗與駐在國國旗同時懸掛時，駐在國國旗居右，我國國旗居左
(C) 當多於 10 國以上國旗並列時，以國名之英文字母首字為序，依次排列，惟地主國國旗應居首位。即排列於所有國家國旗之最右方，亦即面對國旗時觀者之最右方
(D) 當少於 10 國以下國旗並列時，雙數時地主國居中央之右，其餘各國依字母先後分居地主國左右。而單數時，地主國居中央之首位
- 45 關於餽贈禮儀，下列敘述何項最不恰當？
- (A) 避免每年都送同樣的禮品給同樣的人
(B) 賀禮的心意最重要，儘量不要包裝，以原始風貌最為恰當
(C) 若要送花，須先瞭解花語含意，以免讓人誤解
(D) 再忙也要為對方挑選禮物，以示誠意

- 46 宴會用餐時，餐巾的使用原則，下列何項最為恰當？
(A)原則上由男主人先攤開，其餘賓客隨之 (B)餐巾是使用於擦拭餐具，不宜擦拭嘴
(C)餐畢，將餐巾放回座位桌面左手邊即可 (D)中途暫時離席時，餐巾須蓋住餐具以表示衛生
- 47 若駕駛座在左側，有關乘車座次安排的禮儀，下列敘述何項錯誤？
(A)有司機駕駛之小汽車，以後座右側為首位
(B)主人駕駛之小汽車，前座主人旁的座位為首位
(C)有司機駕駛之小汽車，依國際慣例，女賓應坐前座
(D)主人駕駛之小汽車，應邀請男主賓坐前座，主賓夫人則坐右後座位
- 48 一般而言，上下樓梯禮儀，下列敘述何項錯誤？
(A)上樓時，男士在前，女士在後，長者在前，幼者在後
(B)上樓時，女士在前，男士在後，長者在前，幼者在後
(C)下樓時，男士在前，女士在後
(D)下樓時，幼者在前，長者在後
- 49 一對情侶於馬路上靠右邊同行，下列何項為正確的行進禮儀？
(A)男士走在女士的左側 (B)男士走在女士的前右側
(C)男士走在女士的正前方 (D)男士走在女士的後右側
- 50 到日本旅遊，想入境隨俗，對穿著和服禮儀之敘述，下列何項正確？
(A)衣襟左邊在上時，表示喜；衣襟右邊在上時，表示喪
(B)衣襟左邊在上時，表示喪；衣襟右邊在上時，表示喜
(C)衣襟左或右邊在上，並無不同
(D)男左女右，因此女士穿著日式和服時，衣襟一律右邊在上
- 51 游泳池之游泳禮儀與衛生，下列敘述何項錯誤？
(A)下水游泳前應先淋浴及洗澡，才不會污染游泳池，讓泳客能安心
(B)游泳中途上廁所後再次進入泳池前，僅需洗手、洗腳，無須淋浴
(C)拖鞋及個人毛巾都不可拿進游泳池畔，以隔絕污染，才能確保大眾公共衛生
(D)游泳時不小心拍打或踢到別人，要馬上致歉，並注意保持安全距離，才能避免再犯
- 52 旅客參觀國立故宮博物院時，下列何種情形應該避免？
(A)旅客穿露趾無鞋跟涼鞋 (B)旅客不得隨意干擾解說員或導遊之解釋介紹
(C)旅客可攜帶兒童入內參觀，必須妥為照料兒童 (D)旅客倘患重感冒、嚴重咳嗽，則不宜進入參觀
- 53 領隊帶團前往日本北海道，遊覽車因天雨路滑撞上路樹，導致 17 名團員受到輕重不等之傷勢，領隊左手亦受擦傷，領隊處理之事項不應包含下列何者？
(A)協助傷者送醫並記錄送至那一醫院
(B)領隊亦受擦傷，應躺著等待救援，車禍及送醫事宜交給警方處理
(C)向當地接待旅行社、臺灣所屬旅行社及交通部觀光局報告
(D)蒐集保險理賠所需資料，回臺灣時幫旅客申請理賠事宜
- 54 依據旅館房務作業系統，如遇門上懸掛「DND」牌示的狀況，應採取什麼行動？
(A)按門鈴 3 次，若無人應門就開門進入 (B)暫時不進入打掃
(C)房內急需人手幫忙，趕快進入 (D)催促客房餐飲部儘快送餐
- 55 住宿旅館若不幸發生火災，帶團人員應如何處理較為適當？
(A)遵守帶團人員守則，應盡忠職守集合所有團員再一起逃生
(B)迅速打電話通知各樓層團員，提醒逃生
(C)請先逃出的團員儘速搭乘電梯離開
(D)帶團人員應儘速用濕毛巾掩住口鼻，敲打同一樓層團員房門，提醒逃生

- 56 如果旅客在海外遇到緊急狀況時，可以透過下列那一機關得到緊急救援的服務？
(A) OAG (B) OEA (C) OEG (D) ONG
- 57 依據旅行業管理規則規定，旅遊團員於旅遊期間內遭遇「責任保險」承保範圍之意外事件死亡者，得申請死亡之賠償。關於死亡時間的計算，下列何者正確？
(A)自旅遊開始之日起 180 天以內死亡者
(B)自旅遊結束之日起 180 天以內死亡者
(C)自意外事故發生之日起 180 天以內死亡者
(D)自意外事故發生之日起 180 天以後、365 天以內死亡者
- 58 下列何者並非旅行業責任保險之除外事項？
(A)非因旅遊團員之故意行為所致者 (B)因電腦系統年序轉換所致者
(C)起因於任何政府之干涉所致之賠償責任 (D)各種形態之污染所致者
- 59 臺灣駐外館處可提供旅外國人急難救助之臨時借款，其金額最高為何？
(A) 500 美元 (B) 1,000 美元 (C) 1,500 美元 (D) 2,000 美元
- 60 團體於北京酒店辦理入住手續，依規定需查核每位團員之臺胞證，茲因當晚入住團體太多，櫃檯人員無法即刻將臺胞證歸還，導遊轉述明日上午再將證件歸還，但於隔日上午歸還時少了 1 本，領隊應撥打 24 小時緊急服務電話，通知那個單位？
(A)中華民國旅行業品質保障協會 (B)行政院大陸委員會
(C)海峽兩岸關係協會 (D)財團法人海峽交流基金會
- 61 遭遇何種情形時須填寫“Lost Ticket Refund Application and Indemnity Agreement”？
(A)旅客遺失行李 (B)旅客遺失實體機票
(C)旅客遺失旅行支票 (D)旅客被移民官員留置
- 62 下列有關出國觀光，旅客的財務安全觀念，下列敘述何者錯誤？
(A)旅行支票遺失時向當地警局報案即可
(B)財物遺失時應向當地警局報案並請發證明，以供申請理賠時用
(C)護照被竊時可向駐外館處申請入國證明書
(D)信用卡遺失時，應立即向發行之銀行申報作廢
- 63 下列有關帶團人員保管財物安全之敘述，何者最不適當？
(A)領隊及導遊很容易成為歹徒覬覦的目標，因此金錢及證件的保管千萬不能離身
(B)每至一處旅館，最好將金錢及重要證件置於保險箱
(C)最好拿個小皮包，大小剛好可容納錢財及重要證件，如要沐浴時，必定要交給同房的團員妥善協助看管
(D)最好揹個小背包，大小剛好可容納重要證件，且分秒不得離身，尤其是在旅館辦理住宿登記時應將之轉到胸前
- 64 有關出國財物安全，下列各選項何者錯誤？①旅行支票應事先簽妥上下欄簽名，避免兌現或支付時才簽名之麻煩 ②購買物品需要現鈔時，可向銀行或銀樓買賣 ③財物遺失或被竊時，應即向當地警察局報案並取得證明 ④信用卡遺失或被竊時，應即向當地之銀行申請止付 ⑤旅行支票遺失或被竊時，應即向當地之銀行申報作廢
(A)①②③④ (B)①②③⑤ (C)①②④⑤ (D)②③④⑤

- 65 若發生簽證遺失，領隊採取的處理原則，下列何者正確？
(A)速向簽證核准單位報案，取得遺失證明後方能辦理後續手續
(B)查明遺失的簽證批准號碼、日期及地點，方能辦理後續補發手續
(C)設法取得當地代理旅行社的保證，方能入境他國，繼續團體行程
(D)透過當地警局申請核准落地簽證的可能
- 66 前往國外旅遊之購物活動，領隊應如何提醒旅客，以避免離境時產生不必要的困擾？
(A)提醒旅客購物時，想買什麼就買什麼
(B)提醒旅客如需辦理退稅，應將購物憑證與所購品項一起放置於手提行李
(C)提醒旅客購物時，只要注意品質及價格即可
(D)提醒旅客液態物品每瓶應不超過 100 c.c.
- 67 國外團體旅遊，抵達目的地之通關程序，下列敘述何者錯誤？
(A)通關前領隊應先向團員說明通關程序
(B)領隊先行通關時應向移民官表明領隊身分，提示團體人數，以利團員通關
(C)團員遇移民官查問時，領隊皆應主動上前代為回答
(D)團員因個人因素被拒絕入境，旅客須自行支付遣返的票款
- 68 團體出國旅遊時，若有團員突患重病，領隊首先應做何處理？
(A)暫緩團體行程，等待團員恢復健康
(B)自行給予成藥服用
(C)請醫師診斷給予治療
(D)立即將團員護送回國
- 69 入境旅遊目的地國時，若團員被移民官留置，領隊處理方式，下列何者不恰當？
(A)領隊獲准留在機場陪同處理時，應向其他團員說明狀況，並請當地導遊或司機先載其他團員開始行程或進飯店休息
(B)領隊無法陪同時，得通知我國駐外館處協助，並將駐外館處電話與當地代理旅行社聯絡人的電話號碼留給該名團員
(C)團員若因個人因素被拒入境時，所衍生的回程遣返機票費用需由旅行社負擔
(D)團員若因旅行社過失被拒入境時，所衍生的回程遣返機票費用需由旅行社負擔
- 70 小沈帶團前往九寨溝 8 日行程，第 7 天行程途中遇強烈地震，交通中斷、班機停飛，團體在災區多留 3 天，小沈向旅客加收費用，與旅客發生爭執，在非常不悅的情況下，旅客只好先付錢，回臺北後再向旅行社討公道。上列個案，對於因不可抗力以致變更行程，其追加之費用應如何處理？
(A)採「多退少補」的原則，向旅客加收
(B)採「多退少不補」的原則，向旅客加收
(C)採「多不退少要補」的原則，向旅客加收
(D)採「多不退少不補」的原則，向旅客加收
- 71 承上題，依民法的規定，將不可抗力的風險，責任由旅行業承擔，旅行業可以保險方式分擔損失，投保旅行業責任保險附加額外費用（目前屬附加性質，不在旅行業管理規則所訂之投保範圍內）理賠額度，每位旅客的理賠額度為何？
(A)每天新臺幣 2,000 元，每人上限為 2 萬元
(B)每天新臺幣 2,000 元，每人上限為 1 萬元
(C)每天新臺幣 1,000 元，每人上限為 1 萬元
(D)每天新臺幣 1,000 元，每人上限為 2 萬元

- 72 根據旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點，下列各選項何者錯誤？①依旅行業管理規則規定，訂定本要點 ②緊急事故，指因火災、天災、海難、空難、車禍、中毒、疾病及其他事變，並不包括劫機 ③旅行業僅經營國外觀光團體旅遊業務者，應建立緊急事故處理體系 ④緊急事故處理體系表，應載明緊急事故之聯絡系統和應變人數之編組及職掌，費用之支應不需載明 ⑤除請律師或學者專家提供法律意見外，不另行指定發言人對外發布消息
- (A) ①②③④⑤ (B) 僅①②③④ (C) 僅①②③⑤ (D) 僅②③④⑤
- 73 旅客參加出國旅遊團體之時，旅遊行程顯示搭乘甲航空公司，然而，出發當天發現搭乘航班之飛機係為乙航空公司，事實上旅行社並未違約。此一狀況最有可能為下列何者？
- (A) Cooperation Share (B) Corporate Share (C) Connection Share (D) Code Share
- 74 出國團體搭機旅遊，帶團人員應特別注意各個航空站之 Connecting Point 轉機點停留時數限制。所謂 Connecting Point 轉機點停留時數，係以未滿下列那一時數為準？
- (A) 12 小時 (B) 24 小時 (C) 36 小時 (D) 48 小時
- 75 出國團體旅遊，帶團人員如遇旅客要求住宿 Adjoining Room 狀況，應妥善安排適當房間。所謂的 Adjoining Room 指的是下列何者？
- (A) 連號房 (B) 連通房 (C) 緊鄰房 (D) 對面房
- 76 阿花參加「印尼峇里島 5 日遊」，行程表上列有烏布美術館、傳統市集自由活動…等，導遊第 2 天一早即宣布為讓行程順暢，參觀行程做了一些調整，發了 1 張新的行程表，旅客並未在意，直到後來沒去傳統市集自由活動，卻增加了蠟染工廠、咖啡工廠，旅客直接找領隊提出疑慮，身為領隊應如何處理，下列敘述何者錯誤？
- (A) 應以旅行業提供給旅客的行程表為主
(B) 應以導遊提供新的行程表為主
(C) 如旅客認為新的行程表較原先的好，可經由雙方同意後變更
(D) 領隊應事先與導遊核對行程內容，如發現問題應事先協調解決
- 77 因旅行社之過失，致旅客留滯國外，下列敘述何者錯誤？
- (A) 旅客於留滯期間所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行社全額負擔
(B) 旅行社應儘速依預定旅程，安排旅遊活動或安排旅客返國
(C) 旅行社賠償旅客依旅遊費用總額除以全部旅遊日數，乘以滯留日數計算之違約金
(D) 旅行社如惡意棄置旅客於國外，應賠償旅客全部旅遊費用之 6 倍違約金
- 78 行程中團員如對行程或旅行社的服務不滿意，告知旅行社後卻未加改善，進而產生旅遊糾紛，團員應蒐集相關資料（如旅遊契約書、廣告單、行程表、代收轉付收據等），向下列那個單位投訴？
- (A) 臺灣觀光協會 (B) 中華民國觀光領隊協會
(C) 中華民國旅行業品質保障協會 (D) 旅行商業同業公會全國聯合會
- 79 旅客參加旅行社 6 月 15 日出發的美國旅行團，已預繳訂金並簽妥契約，未料旅行社因人數不足無法成團，旅行社要在幾月幾日前通知旅客，才不需擔負違約損害賠償責任？
- (A) 6 月 13 日 (B) 6 月 11 日 (C) 6 月 9 日 (D) 6 月 7 日
- 80 阿瑛等三位姐妹淘，利用年休假相約參加「北京 5 日團」，行程第 2 天，用完晚餐回旅館後，3 人自行坐計程車至王府井，途中卻發生車禍，阿瑛坐在前座未繫安全帶，傷勢較重，住院 3 天，花了人民幣數千元醫藥費，回國後要求旅行社負擔醫藥費。請問阿瑛住院之醫藥費應由誰負擔？
- (A) 旅行社 (B) 阿瑛本人
(C) 旅行社與阿瑛本人各付一半 (D) 依旅行業的旅行業履約責任賠償