

第四章 出團作業

第一節 團體作業之流程與組織架構

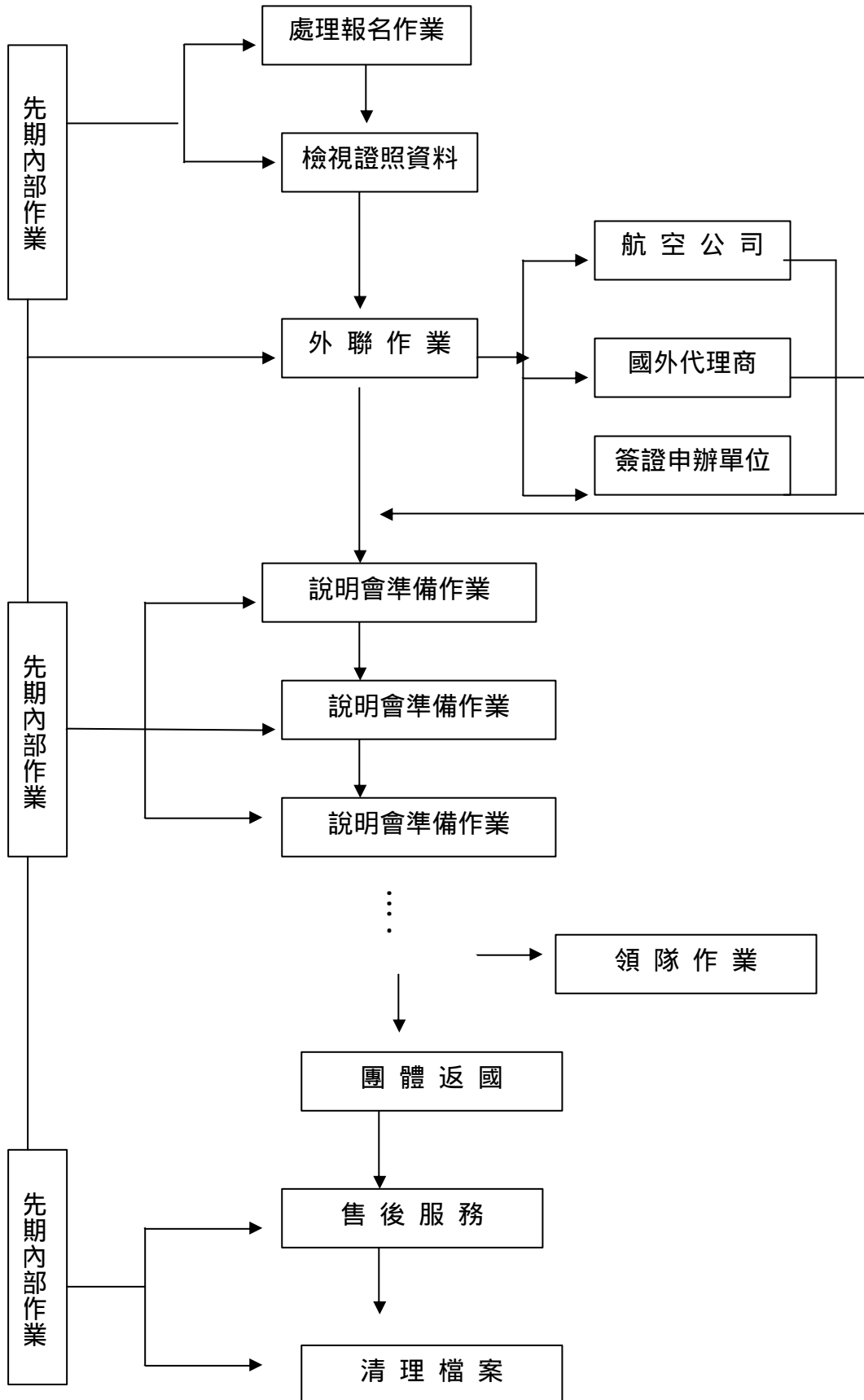
一、作業流程

在各線控主管完成新年度行程設計並規劃市場行銷策略後，宜盡速向所屬航空公司發出年度系列訂位（Series booking）通知，以搶佔市場先機，而後續之動作，則屬團體作業之範疇，其內容包括協助各營業單位業務代表（Sales Representative）從事聯絡和服務，將旅客（或 Agents）證件盡速收齊，連同旅客特殊要求事項（Special Request）例如：個別回程、素食等資訊鍵入（Key-in）電腦檔案，然後進行簽證申辦等事宜。在和旅客聯絡時，OP 人員應注意電話禮貌和服務態度。

團體報名人數已達出團標準後，應立即向主管反映，請求指派領隊，並著手安排說明會之時間與地點，再一一通知該團旅客或同業（AGT）。開完說明會後，即進行各類表格之列印，如行李標示牌、海關申報單、分房表和 E/D 卡等；再請票務人員彙整，開立團體機票，檢視個別回程並記錄票號、影印護照相關頁數（含簽證頁）及機票，通知會計室核對應收帳款金額，安排送機作業、建立團體作業出團確認表（Checking List）申請團費交予領隊。團體返國後，OP 應向該團領隊取得正確之旅客聯絡資料，寄發旅客意見反映卡，並清理檔案完成一系列之 OP 作業。

由此可知，旅行業內部各項作業環環相扣，關係密切，故每位 OP 人員均應以最大的耐心和細心、認真負責的態度完成份內工作，以協助業務人員拓展業務，支援領隊順利完成工作，間接地為公司節省營運成本。（團體作業流程請參閱圖 4-4.1-1）

圖 4-4.1-1

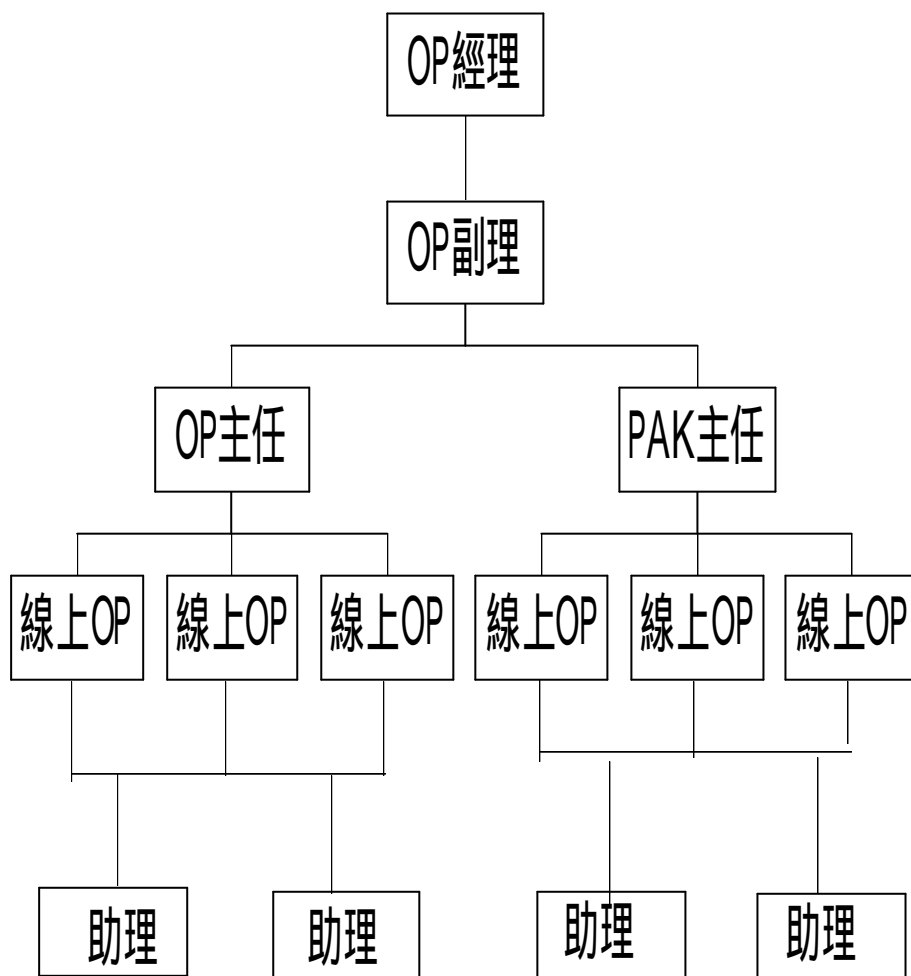


二、組織架構

每家旅行社內部 OP 人員所分層級，多寡不一，端視其人數與工作性質而異。一般而言，較完整之 OP 部門的組織可分為五個層級。其組織架構圖如圖 4-4.1-2。

圖 4-4.1-2

OP 部門組織架構圖



各層級 OP 人員之職權範圍和職務說明如下：

(一) OP 經理主要職掌：

1. 職權範圍：

- (1) 恪遵公司營運方針，嚴守內部商業機密。
- (2) 協調各線控主管，配合國外代理商與各航空公司作業，強化出國團體，按既定計劃，順利推展工作。
- (3) 依職權指揮所屬執行職務，並負監督、考核和教育訓練之責，對單位內部人事有任免之建議權。

2. 職務說明：

(1) OP 之督導與管理：

- a. OP 作業規範之製訂與管理。
- b. 出團作業之督導與管理。並審核各國簽證。
- c. 掌握最新資訊、爭取時效。
- d. 激勵同仁工作士氣，提高生產效能。

(2) 與業務單位之協調與聯繫：

- a. 參與業務會議，配合業務需求，調整工作進度。
- b. 維繫旅行同業和各航空公司之關係。
- c. 配合各線控主管，完成年度系列訂位。
- d. 加強與國外代理商之協調聯繫，維護旅行團正常運作。

3. 職務代理人：OP 副理

(二) OP 副理主要職掌：

1. 職權範圍：

- (1) 為經理之當然職務代理人，平日襄助經理做好內部管理，如遇經理因故請假或出缺時，即行代理職權，維繫內部正常運作。
- (2) 擔任各 PAK 中心之聯絡人，主動積極，推展 PAK 業務。
- (3) 負責團控業務，確實掌握進度，促使 OP 作業順利進行。

2. 職務說明：

- (1) 承 OP 經理之督導，做好內部管理工作。
- (2) 負責各航空公司團體機位之掌控。
- (3) 負責各線團控業務，督促 OP 按既定計劃進行。
- (4) 內部上下級間意見溝通與傳達。

3. 職務代理人：OP 主任

(三) OP 主任主要職掌：

1. 職權範圍：

- (1) 承經理之督導，遵照副理規定之作業規範和工作要求標準執行職務。

- (2) 協勵主管，負責新進 OP 人員之教育訓練工作。
- (3) 承上啟下，協調 OP 人員分工合作，建立合諧之工作環境。
- (4) OP 意見之反映與溝通。

2. 職務說明：

- (1) 維繫旅行團出團作業之正常操作。
- (2) 審核 OP 人員各國團體簽證申請資料。
- (3) 負責各團體領隊與送機人員之交接事宜。
- (4) 協助副理做好 PAK OP 中心之聯絡工作。

3. 職務代理人：資深 OP

(四) 團體 OP 人員主要職掌

1. 職權範圍：

- (1) 遵照上級之工作要求標準，負責盡職完成出團準備工作。
- (2) 承副理、主任之督導，獨立掌控各團簽證申辦作業。
- (3) 確實管理各團報名狀況與掌控旅客動態。

2. 職務說明：

- (1) 熟悉 PC 各項操作，確實掌握工作進度。
- (2) 安排行前說明會時間、地點，並通知領隊與旅客。
- (3) 寄發旅客意見反映表。
- (4) 隨時注意服務態度與電話禮貌，保持愉快的心情工作。

3. 職務代理人：同一部門之 OP

(五) OP 助理主要職掌：

1. 職權範圍：

- (1) 依照上級工作要求標準，協助 OP 處理各項證照資料，輸入電腦 (Key-in) 工作。
- (2) 處理上級臨時交辦業務。

2. 職務說明：

- (1) 協助 OP 列印各國簽證申請表格。
- (2) 協助領隊人員列印分房表、行李吊牌、E/D 卡及海關申報表。
- (3) 協助製作旅客手冊。
- (4) 協助 OP 整理簽證資料及通知補件。

3. 職務代理人：同一部門之助理

(六) 工作要求

1. 熟悉各項護照、簽證申辦手續。
2. 作業時宜秉時耐心、細心、熱心將 OP 工作確實做好。
3. 答覆旅客或同業來電洽商，要注意服務態度。

4. 按公司規定，勤奮工作，不任意請假，不偷懶。
5. 對於申辦各國簽證要再三查核資料，以免延誤時間。
6. 主動積極與各業務人員保持聯繫，瞭解實際作業進度。
7. 熟悉各國簽證作業規定，掌握最新動態，爭取時效。

第二節 先期內部作業

先期內部作業包含受理報名作業、檢視證照資料兩大部份，茲分述如下：

一、受理報名作業

受理來自商務部（F.I.T）、業務部（AGT）和各分公司業務代表之報名手續。

（一）準備資料：

1. 進件單一份。
2. 報名四聯單一份。
3. 護照正本。
4. 相片。
5. 旅客身分證正反面影本一份。
6. 旅客簽證資料表一份。

請依實際需要調整所須資料。

（二）操作方式：

1. 向旅客或旅行業者取得身分證影本，填寫進件單。
2. 業務人員一接獲旅客洽詢（SOURCES）即須填寫四聯單。

* 填寫方式：

第一聯（紅色）：客戶收執

第二聯（藍色）：憑單收款（業務單位）

第三聯（黃色）：會計室留存

第四聯（白色）：OP 作業存檔

* 填寫說明：四聯單上需註明下列事項：

- （1）旅客中英文姓名
- （2）旅客來源
- （3）出團日期
- （4）團別和團號
- （5）收費金額
- （6）承辦人姓名
- （7）連絡電話

3. 業務人員與 OP 人員應按出發日期之先後將其團別、團號依序排列存檔，以利日後追蹤查詢。

（三）注意事項：

1. 申辦護照時，小孩如係“被認領”，須附父母雙方同意書各一份。
2. 如逢旅遊旺季，更應注意申辦時效。

3. 密切留意旅客動態。
4. 注意年度役男出境法令限制（請參閱第一篇第二章第四節之證照辦理）。

二、檢視證照資料

（一）作業說明：

檢視證照資料實為申辦簽證之先期作業，因此，OP 人員對於旅客所附之各項證照資料，均應詳細確實核對，如有疑難，應立即補正，以免延誤簽證送辦時效，嚴重影響出團作業。

（二）準備資料：

1. 報名四聯單中之白色聯（OP 存檔）。
2. 進件查核表一份。

（三）注意事項

（請參閱第一篇第二章第四節之證照辦理）

第三節 外聯作業

外聯作業係指對公司以外之任何相關單位之聯繫、協調作業而言，舉凡簽證申請和對各航空公司、國外代理商之聯繫工作均屬之。

一、各大航空公司 (Airlines)

(一) 準備資料：

1. 旅客名單一份 (含正確之中英文姓名、身分證統一編號)，註明是否為素食。
2. 旅客個別回程之詳細日期及行程。

(二) 操作方式：

1. 盡可能配合航空公司內勤人員 (Indoor OP) 作業，盡量在出發前十四天將正確之旅客名單送達。
2. 確實掌握旅客動態，密切配合航空公司業務代表，隨時增減機位，盡可能加大團體人數，以獲致最大利潤。
3. 加強平日雙方往來互動關係，以取得有利商機。

(三) 注意事項：

1. 如欲先進假名單或部份假名單以確保機位，須先徵得同意，並須留意時效。
2. 支付機位訂金，須先請示公司 OP 經理或線控主管。

二、國外代理商 (Local Agent)

(一) 準備資料

1. 旅客住宿分房表一份。
2. 中途加入或離隊旅客之確實日期及行程。
3. 特殊行程安排或旅客特殊要求事項。

(二) 操作方式

1. 如該團係特殊行程 (Special Tour) 或其他獎勵旅遊 (Incentive Tour)，則須另備訂團單詳細述明旅客有無其他特別要求事項，其內容包括團體等級、團號、到達和離境日期之班機號碼、行程內容以及特殊要求事項 (如表 4-4.3-1)。
2. 如為年度系列訂位之行程 (Regular Tour)，則按原訂內容，照表實施即可。

(三) 注意事項

1. 任何飛機班次、行程、人數之變更，均應立即通知國外代理商，並取得確認之回覆。
2. 告知國外代理商，非經總公司主管同意，領隊在外不得任意要求變更行程，否則其衍生之額外費用，由領隊自付。
 3. 利用團體作業進度表 (如表 4-4.3-3)，確實掌控該團機位、簽證、分房

表及訂團狀況之各項時間，以確保團體順利成行。

三、申請簽證作業

(一) 準備資料：

1. 簽證專用旅客資料表一份
2. 護照。
3. 相片。
4. 身份證影本一份。
5. 簽證申請表一份。

(二) 操作方式：

1. 如在台設有簽證單位之外國使領館或工商辦事處之國家，請逕向該處洽辦。
2. 如係在台未設有簽證核發單位之國家，欲申請該國入境簽證者，可透過國內或香港或東京之簽證中心，經向該國駐港或駐日使領館申請。
3. 各國簽證申請所需時間、相片張數、簽證費及應備證件資料不盡相同，請參閱附錄。(請隨時依各國規定辦理)
4. 保證信及推薦信函之範例請參閱附錄。(如表 4-4.3-4、4-4.3-5)

(三) 注意事項

1. 留意該國與本國國定例假日或宗教節慶之休假日期，確實訂立各團之簽證截件日期，以利業務推展。
2. 申請簽證前，要詳細核對各項資料與表格，以免延誤送件時間。
3. 領取簽證時，亦應詳細查核入境該國之日期及港埠地點、簽證章及簽證官之簽字。

(四) 美簽作業規定

台灣護照持有人要前往美國必須持有有效簽證(關島除外)。美國簽證主要分為兩大類：移民簽證與非移民簽證。移民簽證是發給想要永久居留美國的人(即「綠卡」持有人)。非移民簽證是發給打算入境美國做短暫停留並在停留期滿後離開美國的人。

1. 電話預約申請簽證制度

自 92 年 3 月 17 日起美國在台協會(AIT)開始實施新的電話預約申請簽證制度，要到台北辦事處辦理申請者須先透過電話預約，以減少等待的時間。申請者在前往辦理簽證申請時必須向該會警衛出示預約確認號碼。

(1) 自動預約號碼：0204-58898，可同時處理 240 通電話，每分鐘費用為新台幣八元。

(2) 人工總機預約號碼：0204-58989。每分鐘費用為新台幣十五元。

(3) 過去一年內曾經被拒發移民簽證及非移民簽證的申請者預約電話：

0204-58987，將由人工總機接聽並作必要的預約安排。每分鐘費用新台幣十五元。

上述相關費用將併入電話費帳單中收取。

2. 申請美簽的有利文件

根據美國法律規定，每一位申請商務、觀光或學生簽證前往美國的人都被假設為有移民的企圖，除非申請人證明並非如此。為了取得簽證，申請人必需證明其在台灣有強烈的約束力，能迫使他們在行程結束後離開美國。有必要的話，簽證官會請您提出文件以說明申請人在台灣的情況，這些文件並無特定要求，最好能儘量備妥，例如：

- (1) 全戶戶籍謄本
- (2) 結婚證書
- (3) 財力證明，如：銀行對帳單、存摺、稅單、或不動產權狀
- (4) 在職證明
- (5) 學生成績單
- (6) 所得稅扣繳憑單
- (7) 有關這趟行程的資料（如果是商務行程，請帶美國公司的邀請函）
- (8) 公司負責人請帶公司登記證、執照及最近的稅單
- (9) 申請人若為孩童則可以提供出生證明、學校成績單、父母的財力證明及護照。

3. 填寫申請表

為加強全球的美國簽證核發流程，所有簽證申請表均須以英文填寫。

4. 面談：

- (1) 勿在面談一開始的時候就將所有的文件遞交給面談官員。只要將護照和申請表放置在窗口即可。有需要的話，官員會要求進一步的文件。
- (2) 勿將飛機票視為有利的文件一併提交。
- (3) 所有的簽證申請人都必須親自到美國在台協會辦理。如果申請人持有台灣護照，欲申請商務觀光 (B-1/B-2) 簽證，在過去未被拒簽過，且有符合以下任一項條件者，可不需面談，但本人必需在台灣：
 - A. 年滿四十六歲以上
 - B. 曾經持有美國簽證
 - C. 夫妻之一方持有有效美國簽證，或符合上述條件而同時提出申請者請提供全戶戶籍謄本及配偶相關護照。
 - D. 十六歲以下小孩其父母一方或雙方持有有效美國簽證，或符合上述條件而同時提出申請者。需提供父母相關護照及小孩的全戶戶籍謄本。如果更改姓名須額外附上一份戶籍謄本。
- (4) 某些台灣護照持有人在申請下列簽證種類時也可以不用面談，例如：F-1 學生簽證、J-1 交換賓客、F-2 及 J-2 眷屬簽證、H-1B 短期工作人員及 H-4 眷屬簽證。

符合以上條件的申請人可以請人代為送件。申請案件可以透過預約送到美國在台協會台北辦事處，也可以將申請案件送到 AIT 的高雄辦事處，不須經過預約，勿以郵件寄出申請案件。申請人須備妥以下文件：

- A. 有效的護照(持照人須在護照上親自簽名)
- B. 一份用英文填妥的申請表格 DS-156，並貼上一張照片。表格上須註明台灣聯絡電話。本地地址可同時用英文及中文填寫以利確認，但中文地址可選擇不寫。照片必須是 5 公分見方，全臉正面面對鏡頭並於六個月內拍攝，頭頂至下巴需足 2.5 至 3.5 公分之間，白色或灰白色背景，黑白或彩色照皆可。
- C. 年齡十六到未滿四十六歲之間的男性申請人必須另外繳交一份用英文填妥的非移民簽證申請表補充說明 DS-157。
- D. F、J 及 M 簽證申請人必需繳交一份用英文填妥的非移民簽證申請人聯絡資料及工作履歷表 DS-158。
- E. 簽證手續費新台幣 3,600 元須事先至郵局劃撥繳款，並在申請當時繳交收據正本，請個別劃撥，劃撥帳號是 19189005，戶名：美國銀行代收 AIT 簽證手續費專戶。收據自劃撥日起一年內有效。
- F. 如有之前的護照，請一併提出。如因遺失或其他原因而無法出示過去的護照，可提出一份歷年入出境記錄，須向入出境管理局申請。
- G. 若申請人之前的簽證上有註明"小孩的護照上簽有美國簽證"，須將小孩和自己的護照一併提出。

5. 公司團體簽證的申請

AIT 的團體簽證可加速簽證申請過程，團員可不必親自到 AIT 申請。團體簽證處理辦法摘要如下：

(1) 備妥下列文件：

- A. 由贊助公司出具一份有公司抬頭的英文信說明：
 - a. 赴美國之目的與預定停留期間
 - b. 此行經費來源
 - c. 如何篩選團員
 - d. 公司成立時間、資本額、員工總人數、年營業額、以往曾否舉辦過類似的活動、及曾前往的國家
 - e. 貴公司聯絡人的姓名與電話
- B. 如有美國方面的邀請函，請提出：
 - a. 行程表
 - b. 團員名單（使用 AIT 的表格）
 - c. 公司營業執照及完稅後的年度營利事業所得稅結算申報書影本
- C. 三份團員名單
- D. 同 F-1 學生簽證、J-1 交換賓客、F-2 及 J-2 眷屬簽證、H-1B 短期工作

人員及 H-4 眷屬簽證之必備項目 A G。

E. 刻有團體名稱及去美國目的之英文橡皮章，樣本及規格大小如下：



**XXX Company -->贊助公司名稱

**XXX Group --> 訪美目的

(2) 辦理時間：

於週一至週五上午七時三十分至下午三時送到領事組一樓詢問窗口。送件審核後的次日去電與 AIT 聯絡。當承辦團簽官員核准申請後，須於週一至週五下午十二時三十分至一時三十分提出下列文件到 AIT 一樓二號窗口。核准的簽證可於送件後三到六個工作天內透過快遞送交指定的人。如果對團體簽證辦法有任何問題，可撥電話 2709-2000 轉分機 2018 洽詢。

6. 旅行社代送團體簽證應具備之條件：

旅行社代送團體簽證是為持有台灣護照之簽證申請人，若本人親自 AIT 申請時亦可獲准者而設。提出團簽申請前旅行社應仔細審核申請人是否符合以下條件：

- (1) 申請人沒有被 AIT 或各地美國領使館拒絕簽證之紀錄。
- (2) 申請人或其配偶，無論在 AIT、各地美國領使館、或在美國沒有臨時工作，上司調派、投資或貿易、未婚夫或妻等申請紀錄。
- (3) 小孩必須與父或母同行。

表 4-4.3-1

(綜合)旅行社
旅客報名單

年 月 日

旅行社/直客		住址	
聯絡人		電話	
團 號		人數	
報 價	大人： 小孩佔床 小孩不佔床		
特別約定 1.行程內容 2.客戶資料 3.分房明細 4.預留期限 5.訂 金 6.其 他			
收款內容	工本費： × = 。於簽約時給付，請支現金。		
	訂 金： × = 。於簽約時給付，請支付現金， 或開 年 月 日支票，或刷卡		
	尾 款： × = 。於簽約時給付，請支現金， 或開 年 月 日支票，或刷卡		
備 註	<p>(1) 無法成行時依旅遊要約處理。</p> <p>(2) 購票者，取票時，請付清尾款。</p> <p>(3) 參加團體者，開說明會時（或出發前三天）請結清尾款。</p> <p>(4) 如欲辦理退票，請於出發日起一星期內申請辦理，逾期恕不受理。</p> <p>(5) 退票程序，依航空規定辦理。</p> <p>(6) 支票抬頭請開 旅行社股份有限公司。</p> <p>(7) 請告知代收轉付收據之抬頭明細</p> <p>(8) 為維護雙方之權益，本報名單需經客戶及本公司之主管簽字方屬有效。</p>		

表 4-4.3-2

Local Agent 聯絡表

ATTN :

FROM :

DATE :

PLEASE BOOKING FOLLOWING ROUTE FOR :

DELUXE TOUR

ECONOMY TOUR

TOUR NO : _____ NO : OF PAX : _____

ARR DATE : _____ FROM : _____ TO _____ BY _____

DEP DATE : _____ FROM : _____ TO _____ BY _____

DAY	DATE	ROUTE	SCHEDULE
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
SPECIAL REQUEST			

表 4-4.3-3

團體作業進度表

旅行社股份有限公司

團體作業進度表

團號：_____ 領隊 _____ 人數 _____
 團體等級 _____

O.P. :

主管 :

機位狀況	訂位日期		HK	RQ	P N R								備註
訂團狀況	訂團日期												
簽證狀況	需簽證國家及送簽日期												
FINAL ROOMING LIST								人數					
FINAL ROOMING LIST								人數					
WORKING ITINERARY													

附註：

1. 機位保留之最後期限應註明。
2. 申請簽證之最後截件日期要標明。
3. 個別旅客或該團有特殊要求者請附註。
4. 匯率變動過大或團體人數增減超過一定範圍時應特別注意操作要領。

表 4-4.3-4

保證信範例

(均須以公司信紙謄打)

<u>GUARANTEE LETTER</u>	
To The Consulate General of (國名) Hong Kong	
Dear Sirs :	Date :
RE : MR./MRS./MISS (申請人姓名)	
With reference to the visa application of MR./MRS./MISS (申請人姓名) .Who Intends visiting your country for pleasure/business between (入境日) and (出境 日) , we hereby declare that we shall answer for :	
1. His/Her/Their return to Taiwan. 2. All travel expenses. 3. The costs of repatriation , if any.	
Your Faithfully ,	
(擔保人簽名及蓋公司大小章)	

(擔保人姓名) (擔保人職稱)	

銀行背書範例

<u>BANK ENDORSEMENT</u>	
We hereby certify that the above firm is a client of ours and that we consider it to be Managed under sound financial standing. We confirm that signature and seal Correspond to the specimen kept our records.	
銀行蓋章及簽名	

表 4-4.3-5

公司推薦信範例

LETTER OF INTRODUCTION

Italian Trade Promotion Office ,
Travel Section
Suite 1808 int'l Trade Bldg
333 Keelung Road , Sec.1 ,
Taipei , Taiwan , R.O.C.

This is to confirm that Mr./Ms. _____ Employed by our company as _____ (position or rank) is going to visit Italy for business meeting on our behalf with _____ (name and address of Italian Company/ies) from _____ to _____.

Your Faithfully ,

Employer/company Name
(負責人親簽及公司大小章)

英文在職證明範例

To whom it may concern :

This is to certify that MR./MRS./MISS 姓名 (ID NO. 身分證字號)
Who is 職稱 of 部門 of our company since
年 月 日 He/She will take annual leave from 年 月 日 to _____

Your very truly ,
負責人簽名並蓋大小章

(兩者均需以公司信紙謄打)

第四節 出團前置作業

一、說明會準備作業

行前說明會依規定由該團領隊主持，OP 人員則負責訂定時間和地點，並且通知旅客或旅行業者，配合領隊準備說明會所需資料。

(一) 準備資料：

1. 旅客手冊（內容詳載旅客應注意事項、中文行程、飛機班次、住宿旅館一覽表、氣候、時間概況及 Local 當地資料）。
2. 團體旅客資料表（如飲食禁忌、是否隨團返國等）如表 4-4.4-1。
3. 胸牌。
4. 旅行袋。
5. 旅遊契約書。

(二) 操作方式：

1. 行前說明會之時間和地點，最好能通知兩次（出發前一星期與前一天）。
2. 說明會時間不宜過久，通常在 1 小時至 1 小時 30 分內即應結束，內容簡單扼要。
3. 場地則盡可能選用觀光局在台中、台南、高雄等地的旅遊服務中心舉行，北部地區則須自行安排場地。
4. 依旅遊要約，在收受團費後，同時交付旅客代收轉付憑證。
5. 說明會之內容，應依前往國家或地區，按照食、衣、住、行、育、樂之順序逐一介紹應注意事項，出發當天之集合時間、地點以及國外之旅遊安全、海關規定；氣候概況亦須再三強調。

(三) 注意事項

1. 對於旅客之特殊要求（飲食禁忌、個別回程、新婚蜜月等）應詳細記錄。轉知 OP 人員辦理。
2. 注意隨行孩童之住房方式，是否佔房？加床或不加床。

表 4-4.4-1

行前說明會團體旅客資料表

姓名：_____ 團號：_____

地址：_____

電話：_____

一、是否攜伴參加： 是 否 同宿者姓名：

二、有那些禁忌：. 不吃牛肉 吃早齋 全日素食 無禁忌 其他
 . 抽 煙 不抽煙 討厭別人抽煙

機上座位係電腦按姓氏的英文字母排列，領隊會利用時間在候機室重新調整。但是團體票由於航空公司作業關係，選擇性不多，本公司當盡量依貴客要求爭取，偶有不盡人意不處，尚祈見諒。

三、團體結束後： 隨團返台 自行返台
 a.如為自行返台請填國外停留的地址及電話：_____

b.行程及日期

城市名稱	日 期	預定班機	備 註

備註：在台預定好之班機請事先做周詳計劃，如在國外臨時變更、改訂班機，至為不易。

c. ___月___日於___
 餐後 機場 脫隊
 旅館

四、集合時間地點___月___日___時___分___航空公司櫃台旁行李檢查海關櫃台前，請佩帶識別章。(此欄請領隊先填)

旅客簽名：_____

二、出國前準備作業

(一) 作業說明：

領隊人員如能配合 OP 作業，充分準備各項出團工作，相信對於出國後工作推展，必能收事半功倍之效。

(二) 準備資料：

1. 旅客詳細資料之大表 (Control List)。
2. 分房表 (Rooming List)：依住宿旅館家數而定，每家以 2 份計。
3. 行李吊牌 (每人兩枚)。
4. 中華民國海關申報單：有必要申報之旅客於返國時亦可自行在機上或海關前取得。
5. 開票名單 (Ticketing List)。
6. 旅客投保責任保險名單。
7. 前往國家之 E/D 卡。
8. 領隊人員 FOC 或 AD75 機票申請書一份：無 FOC 者則免。
9. 團員通訊錄。
10. 各項證照查核表 (Checking List)。

(三) 操作方式：

1. 如係透過 PC 作業，則可依照指令將上述各種表格一一列印備用。
2. 團體機票取回後，須將票號逐一輸入電腦或影印存檔。
3. 將四聯單中之會計室存根聯 (黃色) 和旅客詳細資料之大表一併送入會計室作帳，以便追蹤收費概況。
4. 請領該團之零用金，交予領隊簽收。
5. 填寫送機派遣單。

(四) 注意事項：

1. 旅客如有中途加入或離隊者，應於總表內將日期、行程詳細說明。
2. 孩童住房方式或其他特殊要求者均應詳實記載，以便領隊照辦不易出錯。
3. 分房表上要註明孩童佔床與否，以及飲食禁忌等。
4. 開票名單上須詳細列載個別回程者之日期、班次、行程，以及已有該航空公司會員資格之旅客的會員編號。
5. 保險名單內，對於中途加入者 (Local Joint) 亦應一併列入。
6. 團體機票領回後，要詳細核對旅客姓名、班機時間、個別回程。

三、團體機票開票作業

(一) 作業說明

在全團人數完全底定後，依實際作業進度，以及航空公之要求，開立團體機票是 OP 在出發前最重要的工作，絲毫馬虎不得。團體機票開票作業包括向航空公司開票以及利用 BSP 自行開票兩種方式。以下為向航空公司開票之作業。

(二)準備資料：

1. 旅客名單(中英文姓名、身份證統一編號、起迄日期) 一份。
2. 支票。

(三)操作說明：

1. 確定名單：
 - (1) 俟各團控 OP 將該團最後確認之正確旅客名單完成。
 - (2) 將該名單 (Ticketing List) 影印四份 (會計室一份、航空公司或票務代理旅行社一份，OP 自存一份)。
 - (3) FAX 到航空公司或票務代理旅行社的 Sales 手中。
2. 開立 F.O.C.：
 - (1) 自電腦存檔中調出申請 F.O.C.和 AD 之格式。
 - (2) 註明領隊姓名、班機號碼、日期等，附上名片一張。
 - (3) 經董事長 (總經理) 蓋章後，送交航空公司辦理。
3. 準備支票：
 - (1) 請會計室開立支票和發票。
 - (2) 送交航空公司票務部，或與票務代理旅行社結清。
 - (3) 同時，領回該團全部之機票。
4. 登錄票號：
 - (1) 核對每位旅客之班機、日期、和個別回程。
 - (2) 將全團機號碼登錄在開票名單上。
 - (3) Copy 全團機票。
 - (4) 將實際支出之帳單送入會計室，以便追蹤收款。

(四)利用 BSP 開票：

利用 BSP 自行開票時應注意 F.O.C.和 AD 等優待票須向航空公司申請，其餘作業以內部作業為標準。

(五)注意事項

1. 注意查核票根是否有誤？
2. 個別回程之日期是否符合旅客需求？

3. 由於部份航空公司之航班使用電子機票，應提醒送機及相關人員。

四、機場送機作業

(一) 作業說明

送機作業係指公司指派專人至機場協助領隊辦理登機 (Check-in) 手續而言。

(二) 準備資料：

1. 旅客護照。
2. 前往國家之入境簽證。
3. 機票。
4. 旅客訂位記錄 (PNR)。
5. 機場稅(Airport Service Charge)：目前機場稅大都已開具在機票上。

(三) 操作方式：

1. 招呼旅客集合，點收託運行李。
2. 送機人員將全團護照、簽證、票根送交團體櫃檯，辦理登機手續。
3. 向航空公司櫃檯服務人員索取行李託運單，遞交桃勤公司人員，協助掛運行李。
4. 分發護照、登機証、簽證或台胞證給每位旅客，宣佈登機門號碼及集合登機時間，引導旅客上二樓，通過出境聯檢作業程序。

(四)注意事項：

1. 抵達機場集合時間如巧遇用餐時刻，最好能安排旅客用餐，如果不能，最低限度亦應婉轉告知旅客先至機場餐廳用餐，以免旅客久候登機時刻捱餓，遭致抱怨。
2. 未滿兩歲之嬰兒，免付機場稅，惟須先持其護照，向機場服務台領取免付費證明，持憑出境。
3. 對於餐食安排有特別要求之旅客，亦須向櫃檯查詢，確認是否已安排妥當。
4. 掛運行李需再三檢視掛單上之班機、日期、目的地等資料是否正確。
5. 對於遲到之旅客，應立即聯絡公司值班人員，通知其家屬，查明究竟。
6. 協助尚未登錄該航空公司會員號碼之旅客前往服務櫃台補登。
7. 退回 No Show 客人的登機証，並取回機票票根 (Coupon) 或電子機票。

第五節 返國後之結團作業

一、後續服務

(一)作業說明：

售後服務是一連串服務項目中最重要的一環，一般消費者亦相當重視，企業經營者更將其列為銷售重點工作之一。旅行業之售後服務，包括協助旅客處理遺失或後送行李，或所購買物品若有暇疵，須送至國外更新以及寄發旅客意見反應表等。

(二)準備資料：

1. 旅客意見反應表。
2. 旅客正確之通訊地址和聯絡電話。

(三)操作方式：

1. 旅客意見反應表通常在團體返國後一週內繳回公司。
2. 亦可以電話抽樣訪談，直接溝通，彌補郵寄方式低回收率之不足。
3. 意見反映表之格式與內容，宜力求改善，以獲致實效。

(四)注意事項：

1. 回覆旅客之意見反應，要以感激之心，盡速與旅客取得聯繫。注意電話禮貌與服務態度。
2. 對於旅客要求協助事項要主動與之聯絡使之安心，並充分瞭解辦理進度。
3. 可請領隊人員協助。

二、清理檔案 結團

(一) 作業說明

對於已使用過之資料，除了儲存於電腦內之外，其他應即清理銷毀，騰出空間，以便後續團體使用。

(二)準備資料：

1. 多餘之旅客手冊、證照資料影本。
2. 機票影印本。
3. 保險名單影印本。
4. 分房表影印本。
5. 開票名單。

(三)操作方式：

1. 清理檔案應於團體返國三日後實施。
2. 可以碎紙機統一銷毀。

(四)注意事項：

如有臨時取消行程之旅客，應將簽證影本、已購之各種票據影本等，送交業務單位，以為收退款之憑據。