

# 105 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 一位 60 歲男性，在旅途中發生下列何症狀，應可排除心肌梗塞的可能性？  
(A)胸痛 (B)胸悶 (C)上腹痛 (D)腹瀉
- 2 對於熱衰竭的病患，應採取那一種急救姿勢？  
(A)抬高頭肩部 (B)半坐臥 (C)平躺抬高下肢 (D)復甦姿勢
- 3 關於赴瘧疾疫區旅遊服用抗瘧疾藥物預防的一般原則，下列何者正確？  
(A)出發前要吃，在疫區期間須繼續吃，返回臺灣之後還須吃  
(B)只要出發前吃即可  
(C)只要在疫區期間吃即可  
(D)只要在返回臺灣之後吃即可
- 4 一位 55 歲糖尿病患者，早上被發現意識不清，疑似低血糖症狀，下列何處置不恰當？  
(A)在其面頰及牙齦間抹糖粉 (B)立即打 119 準備送醫  
(C)給患者灌糖水 (D)如病人有呼吸有脈搏，以復甦姿勢放置
- 5 若您所帶印度團曾到過恆河，也吃過當地風味餐。到了第四天行程時，其中幾個團員發生先瀉後吐，但無腹部絞痛，大便由泥漿狀變成淘米水狀，之後出現口渴、少尿，但無發燒現象，您會懷疑他們得了那一項傳染病？  
(A)SARS (B)腸病毒 (C)霍亂 (D)登革熱
- 6 旅遊時旅客不小心發生燙傷，表皮起水泡，下列處理方式何者正確？  
(A)立刻用水沖 (B)弄破水泡，以幫助傷口組織癒合  
(C)使用黏性敷料減少疼痛 (D)在傷處塗敷軟膏、油脂或外用藥水
- 7 針對頭部外傷流血、意識仍清楚的傷患進行急救時，宜將傷患置於何種姿勢？  
(A)側臥，頭肩部與腳墊高 (B)趴躺，頭肩部與腳墊高  
(C)半坐臥，腳伸直平放 (D)平躺，頭肩部墊高
- 8 關於運送傷患時，在搬運過程中應注意之事項，下列敘述何者最正確？  
(A)發現傷患時立即搬運送醫急救  
(B)搬運過程須注意安全，避免再次傷害  
(C)搬動傷患去找擔架，隨後以擔架搬運之  
(D)若有頭部、背部受傷的患者，儘量讓患者以坐姿運送
- 9 被水母螫傷時，下列那一種溶液可緩解症狀？  
(A)肥皂加清水 (B)醋或醋酸 (C)木瓜酶質 (D)雙氧水
- 10 人發生溺水昏迷致呼吸心跳停止時，多久會腦部缺氧？  
(A)1 至 2 分鐘 (B)3 至 5 分鐘 (C)10 至 15 分鐘 (D)20 至 30 分鐘
- 11 當您要為一名中暑旅客代為向醫生陳述其病情，您該使用那個用語？  
(A)Heat Cramps (B)Heat Syncope (C)Heat Edema (D)Heat Stroke
- 12 下列那一項措施可預防「旅行者血栓症(經濟艙候群)」的發生？  
(A)選擇空氣流通位置 (B)穿著彈性襪 (C)備量機藥 (D)充足的睡眠

- 13 就觀光客的角度而言，對旅遊的滿意度與重遊意願屬於觀光活動模式中的：  
(A)動機面 (B)供給面 (C)需求面 (D)價值面
- 14 影響觀光客是否決定前往觀光旅遊的因素中，下列何者屬於理性因素？  
(A)觀光推廣 (B)模仿及時尚 (C)觀光設施 (D)朋友的影響
- 15 消費者通常將其需求價值觀、態度、信念等有關的訊息記在心裡，對於其他無關的事務很快地便忘了。以上敘述是屬於：  
(A)選擇性曲解 (B)選擇性記憶 (C)選擇性注意 (D)選擇性學習
- 16 旅行業的競爭非常激烈，其價格的制訂是非常重要的手段，下列何者不屬於競爭導向訂價策略？  
(A)損益平衡訂價法 (B)市場競爭訂價法 (C)追隨領袖訂價法 (D)投標訂價法
- 17 聆聽需求，找出適合的產品解決方案的銷售方式，稱為：  
(A)銷售導向法 (B)顧客導向法 (C)開發導向法 (D)教育導向法
- 18 領隊的肢體語言乃是與團員作深層溝通技巧的要素之一，在肢體動作中，何者最具有表達力？  
(A)腳的動作 (B)肩膀的動作 (C)面部的表情 (D)手的動作
- 19 解說技巧中「引述一些話語或轉述例子幫助遊客了解解說內容」是屬於下列何種解說技巧？  
(A)量換法 (B)引喻法 (C)對比法 (D)演算法
- 20 以「衡量旅遊產品的發展性」為著眼點，如果開發一種嶄新的遊程，首先要務應評估該產品之：  
(A)對「社會觀光 (Social Tourism)」群眾的旅遊協助問題  
(B)領隊之派遣問題  
(C)產品生命週期  
(D)對「生態觀光 (Eco-Tourism)」的問題
- 21 遊程設計必須考慮消費者之需求，下列何種考量應是最重要指導原則？  
(A)可行性 (B)獲利性 (C)安全性 (D)季節性
- 22 領隊每次帶團即使是相同的路線，解說與服務會受到旅客反應或外在突發狀況的因素影響，服務水準難保相同。這種情況屬於遊程產品那一種特性？  
(A)無形性 (B)易滅性 (C)不可分割性 (D)異質性
- 23 歐洲聯盟 (European Union) 部分國家代表於申根簽署公約，研擬核發簽證事宜，而稱申根簽證。試問申根 (Schengen) 位於何處？  
(A)法國 (B)荷蘭 (C)比利時 (D)盧森堡
- 24 旅行社安排國外團體包辦旅遊時，依規定須指派領隊帶團，當領隊兼導遊時在實務上稱該領隊為：  
(A)Local Guide (B)Tour Leader (C)Through Guide (D)Through Leader
- 25 明天領隊要帶的團體受颱風侵襲影響，航班原本下午 4 點起飛改為下午 6 點起飛，而航空公司機場櫃檯仍維持原時間開櫃。全團旅客逐一被通知班機延後訊息，有二位旅客沒有接電話，但公司仍傳簡訊給該二位旅客通知延後起飛訊息。為了讓全團旅客都能有妥善的服務與照顧，出國當天領隊幾點抵達機場為正確？  
(A)下午 2 點 (B)下午 3 點 (C)下午 4 點 (D)下午 5 點
- 26 北韓 (North Korea) 首都平壤 (Pyong Yang) 的城市代號 (City Code) 為：  
(A)FJN (B)FNJ (C)PYN (D)PNY
- 27 我國國外旅遊警示分級的制度共分幾級？  
(A)三級 (B)四級 (C)五級 (D)六級

- 28 領隊帶團第一天在機場集合，某位團員自行開車前往，因為交通阻塞，導致飛機起飛前該位旅客仍無法抵達機場。旅客電話詢問領隊是否可以請公司協助安排後續交通趕上團體，以下領隊的回答與處置何者正確？
- (A)請旅客放心，根據國外旅遊定型化契約，公司會負責安排後續交通與團體會合，所有費用由公司單獨支付  
(B)告知旅客公司會協助後續交通與團體會合，但根據國外旅遊定型化契約，因此產生之費用必須由旅客支付  
(C)先斥責旅客遲到所造成的後果，並告知公司完全無法為旅客做任何變更安排，請旅客自行安排在臺灣旅遊  
(D)先安撫旅客情緒，再告知公司無法協助安排任何後續的交通，請旅客自行處理，或參加其他的國外團體旅遊
- 29 A 航空公司僅取得某國的第二航權，則不得在該國境內進行下列何項作業？
- (A)飛機補充油料 (B)飛機降落檢修  
(C)載送旅客、貨物及郵件 (D)更換班機飛航組員
- 30 下列何項不是「寰宇一家聯盟」(One World Alliance)的創始航空公司之英文代號？
- (A)AA (B)BA (C)CX (D)TG
- 31 ABACUS 訂位系統中，欲查詢波音公司之各式機型代碼，下列指令何項正確？
- (A)W/EQ\*BOEING (B)W/EQ-BOEING (C)W/AL\*BOEING (D)W/AL-BOEING
- 32 1.1CHEN/AAMS 2.1CHEN/BBMR 3.1CHEN/CCMISS \*C10  
4.1/1CHEN/DDMSTR \*I11  
1KA 433Y 12DEC 3 KHHHKG\*SS3 1120 1250 SPM /DCKA  
2KA 5360Y 12DEC 3 HKGPVG\*SS3 1400 1620 SPM /DCKA  
OPERATED BY CATHAY PACIFIC AIRWAYS  
3 ARNK  
4CX 391Y 17DEC 1 PEKHKG\*SS3 1330 1710 SPM /DCCX  
5CX 6762Y 17DEC 1 HKGKHH\*SS3 1855 2020 SPM /DCCX  
OPERATED BY DRAGONAIR HONG KONG  
TKT/TIME LIMIT  
TAW N618 02DEC 009/0400A/  
PHONES  
1.KHH ABC TOUR 0777777777 MS WU-A  
2.KHH 0766666666 MR CHEN-B  
3.KHH 0755555555 MS CHEN-H  
PASSENGER DETAIL FIELD EXISTS – USE PD TO DISPLAY  
TICKET RECORD – NOT PRICED  
GENERAL FACTS  
1.SSR CHLD YY NN1/06JUN02 3.1 CHEN/CCMISS  
2.SSR INFT YY NN1/CHEN/DDMSTR/11 JAN12 1.1 CHEN/AAMS  
3.SSR VGML KA NN1 KHHHKG0433Y12DEC  
4.SSR BBML KA NN1 KHHHKG0433Y12DEC  
5.SSR BBML KA NN1 HKGPVG5360Y12DEC  
6.SSR BBML CX NN1 PEKHKG0391Y17DEC  
7.SSR BBML CX NN1 HKGKHH6762Y17DEC  
8.SSR SFML CX NN1 HKGKHH6762Y17DEC  
RECEIVED FROM – 0988888888 CHEN/BBMR  
N618.N6186ATW 1917/30NOV12  
根據上面顯示之 PNR，嬰兒相關的服務需求，指定給下列那一位旅客？
- (A)CHEN/AA (B)CHEN/BB (C)CHEN/CC (D)CHEN/DD

- 33 航空公司 Code Share 合作模式，不包含下列何項？  
 (A)機位交換 (B)飛機合購 (C)會員優惠專案 (D)飛行成本共攤
- 34 根據下面顯示的航班資料，從 TPE 到 VIE，預計總共花多久時間？

| 22JAN          | FLT  | SEGMENT | DPTR                       | ARVL   | MEALS | EQP | ELPD  | MILES | SM |
|----------------|------|---------|----------------------------|--------|-------|-----|-------|-------|----|
| 1              | BR61 | TPE BKK | 2340                       | 0230 ¥ | M     | 332 | 3.50  | 1546  | N  |
| DEP-TERMINAL 2 |      |         | ARR-INTERNATIONAL TERMINAL |        |       |     |       |       |    |
|                |      | BKK VIE | 0340                       | 0930   | M     | 332 | 11.50 | 5256  | N  |

- (A)3 小時 50 分鐘 (B)11 小時 50 分鐘 (C)15 小時 40 分鐘 (D)16 小時 50 分鐘
- 35 下列何項不是美國紐約市 (NYC) 的主要機場代號？  
 (A)LGA (B)ORD (C)JFK (D)EWR
- 36 北歐四國①挪威②瑞典③芬蘭④丹麥，其各國首都的城市代號 (City Code)，依序排列為：  
 (A)CPH, HEL, STO, OSL (B)HEL, OSL, CPH, STO  
 (C)STO, CPH, OSL, HEL (D)OSL, STO, HEL, CPH
- 37 機票行程如涉及非航空之交通工具 (BY SURFACE)，該行程班機訊息之欄位須如何標示？  
 (A)VOID (B)OPEN (C)NIL (D)NS
- 38 填寫機票時，機票「EQUIV FARE PD」欄所代表的意義為何？  
 (A)機票上未付款之金額 (B)機票票款等值貨幣  
 (C)旅客需用信用卡付款 (D)旅客不需用信用卡付款
- 39 旅客收到航空公司的電子機票收據，如下圖，下列敘述何項正確？

| NAME: PUMINGTEMR  |    |       |    | TKT:695 4135 338109 0    |         |      |      |          |       |      |      |
|---|----|-------|----|--------------------------|---------|------|------|----------|-------|------|------|
| TOUR CODE: Z430   |    |       |    | REF: K2JHFF/1B ISI: SITI |         |      |      |          |       |      |      |
|   |    |       |    | OD: TPETPE               |         |      |      |          |       |      |      |
| C/N   | CR | FLT   | CL | DATE                     | BRD OFF | TIME | ST   | FARE     | BASIS | BGA  | USED |
| 1.  | CX | 605   | M  | 13FEB13                  | TPE     | HKG  | 1010 | OK MEE3M | 20K   |      |      |
| 2.  | KA | 614   | M  | 20APR13                  | HKG     | TPE  | 1735 | OK MEE3M | 20K   | AVEL |      |
|   |    | NVB   |    | NVA                      |         |      |      |          |       |      |      |
|   |    | 1/    |    | 10FEB13                  |         |      |      |          |       |      |      |
|   |    | 2/    |    | 13MAY13                  |         |      |      |          |       |      |      |
| FR: TWD   |    | 13427 |    | TX: TW                   |         | 300  |      | TX: YQ   |       | 200  |      |
| EQ:   |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| TL: TWD   |    | 13927 |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| FARE CALCULATION  |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| TPE CI HKG194.72CI TPE Q4.25 194.72NUC393.69END ROE34.105000S |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| ITI ** MIN/MAX 2D-3MONTHS O/B INVALID AFTER 20JUN13 SURCHRG   |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| TWD500 IF PRINT PAPER TKT **                                  |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| FOP: VI4434123456781234                                       |    |       |    | APC: 081274              |         |      |      |          |       |      |      |
| :0905   |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |
| END: NENDO NONRERTG NONRFND                                   |    |       |    |                          |         |      |      |          |       |      |      |

- (A)此機票去程可以使用，回程不可以使用  
 (B)此機票的香港－臺北航段，搭乘的是國泰航空班機  
 (C)此機票可更改行程，但不可以轉讓及退票  
 (D)此機票最少必須在香港停留兩天，最長可以在香港停留 3 個月
- 40 下列城市何者不是在加拿大境內？  
 (A)YVR (B)YGJ (C)YYZ (D)YUL
- 41 對於中國菜系的敘述，下列何者正確？  
 (A)湘菜傳統特色為燉、炒，多用醋、紅辣椒、豆豉與青蒜  
 (B)陝菜傳統特色為燻、臘，其中蒜苗臘肉是其特色餐點  
 (C)粵菜以河鮮水產較為突出，點心、小吃也很精緻，經典餐點為龍井蝦仁、滄蟹、鍋燒河鰻等  
 (D)魯菜以烹調方法獨特見長，包括爆、燒、燉、扒等，味濃而鹹，濃稠表現於配湯料
- 42 給法國人賀禮時，下列何項圖案被視為禁忌？  
 (A)獅子 (B)仙鶴 (C)長頸鹿 (D)金魚

- 43 在德國不適合送什麼花，因為此種花代表死亡？  
(A)玫瑰花 (B)百合花 (C)菊花 (D)康乃馨
- 44 在西餐禮儀中，夫婦一同宴客，賓客何時可以開始用餐？  
(A)女主人坐好後 (B)男主人坐好後  
(C)女主人打開餐巾放在膝蓋上後 (D)男主人打開餐巾放在膝蓋上後
- 45 食用日本料理的湯類，通常碗蓋應放置在湯碗之那一側？  
(A)上 (B)下 (C)左 (D)右
- 46 中餐席間，要放下筷子時，下列何種擺放方式，較為適當？  
(A)放在碗上 (B)插在碗中 (C)縱放在碗側 (D)橫放在碗前
- 47 三人並行時，其尊卑的位置排列，下列敘述何項正確？  
(A)右為尊，中次之，左最小 (B)右最小，中次之，左為尊  
(C)右次之，中為尊，左最小 (D)左為尊，中最小，右次之
- 48 當男主人親自駕車，搭載一對夫婦友人時，這對友人夫婦應該如何選擇座位？  
(A)夫坐駕駛座旁，婦坐在右後方 (B)婦坐駕駛座旁，夫坐在右後方  
(C)婦坐駕駛座旁，夫坐在左後方 (D)兩人皆坐後座
- 49 飯店房租另加早、晚餐之方式，稱為：  
(A)European Plan (B)Continental Plan  
(C)American Plan Full Pension (D)Modified American Plan
- 50 旅客到法國旅遊，參觀羅浮宮時，下列何種行為最不恰當？  
(A)「蒙娜麗莎的微笑」名畫難得一見，可以認真欣賞並大聲討論  
(B)勝利女神像難得一見，可以不開閃光燈照相  
(C)名畫難得一見，要在指定範圍內參觀，不得踰越禁止線  
(D)在餐飲部用完餐，可以憑票根再進去繼續參觀
- 51 女士搭乘遊輪旅遊，參加正式宴會時，應穿著下列何種服裝最合乎禮儀？  
(A)運動服 (B)牛仔裝 (C)小禮服 (D)休閒服
- 52 有關航空公司提供「SOPK」之服務，下列敘述何項正確？  
(A)落地免簽證 (B)中途不停留 (C)轉機食宿招待 (D)機位座艙升等
- 53 下列有關外國法令及風俗的敘述，何者錯誤？  
(A)鎮定劑與安非他命如有醫師處方箋證明即可帶入中東國家  
(B)在國外購買古董應索取輸出許可；如果是複製品，最好索取說明書，以免觸法  
(C)香港政府視防身噴霧與電擊棒為攻擊性物品，如行李中攜帶，有可能遭到港府警方檢控  
(D)許多國家禁止拍攝政府機關、邊境、交通設施或路上行人，違者可能被控告或扣押，故拍攝之前應先詢問清楚
- 54 當飛機機位無法正常提供給旅行團時，領團人員應積極向原航空公司要求准許將機票背書轉讓給其他航空公司，俾轉搭該公司班機前往目的地，請問「背書轉讓」以英文該如何表達？  
(A)Endorsement (B)Enforcement (C)Refund (D)Reroute
- 55 團體前往西藏旅遊時，不幸有團員因感冒尚未痊癒而引起高山症，下列何者不是高山症之症狀？  
(A)心跳加速 (B)氣喘 (C)胃痛 (D)嘔吐
- 56 領團人員在執行業務時，下列何者是錯誤的處理方法？  
(A)有旅客生病時應立即將旅客送醫治療  
(B)旅客如為小感冒，可以將自己隨身帶的感冒藥給旅服用  
(C)旅客的護照遺失時，應陪同旅客向當地警察機關報案  
(D)隨時提醒旅客注意自己人身及財物的安全
- 57 領團人員帶團遇旅客死亡，下列處理的方式和作法那些正確？①因疾病在醫院死亡，須向警方報案取得證明文件 ②應通知公司、代理旅行社、保險公司、死者家屬等 ③就近向我國駐外使館報備，以利其在臺親屬趕辦手續，前往處理善後 ④48小時內向交通部觀光局報備 ⑤如家屬無法前往辦理後事，應請其簽立委託書，並列明授權範圍，由領團人員代行處理  
(A)僅①③⑤ (B)僅②③④ (C)僅②③⑤ (D)①②③④⑤

- 58 當團員身體不舒服或受傷時的處理方式，下列何者最不適當？
- (A)應立即安排就醫或請旅館安排醫生診治，由醫生決定是否須送急診住院治療
  - (B)若有投保旅平險或醫療險者，可請醫生開立足夠份數的診斷證明書、並保留醫療費用單據正本，回國後請領保險給付
  - (C)建議團員自行就醫，以免影響團體行程
  - (D)適當安排後應繼續團體行程，並安撫其他團員的緊張與不安
- 59 旅客需要兌換或買紀念品而需要現鈔時，領團人員提供的下列建議，何者最不適當？
- (A)建議旅客在出境機場即進行兌換
  - (B)建議旅客在當地官方指定銀行或商店兌換
  - (C)導遊若有現鈔，可建議旅客向導遊兌換
  - (D)鼓勵旅客在出國前至外匯指定銀行兌換
- 60 旅遊途中，如旅客遺失其個別簽證文件，下列何者不是處理的原則？
- (A)立即向當地警察機關報案，並取得報案文件
  - (B)立即向當地移民或入出境管理機關申報，儘快安排出境，以免遭留滯
  - (C)查明遺失之簽證批准號碼、日期及地點
  - (D)查明遺失之簽證可否在當地或其他前往的國家申請
- 61 依旅外國人急難救助實施要點規定，如果消費者向駐外單位請求之墊款或臨時借款，均應立書面之借據，並須於立據後幾日內歸還？
- (A)30 天
  - (B)40 天
  - (C)50 天
  - (D)60 天
- 62 我國現行海關規定，旅客出入境每人攜帶之外幣超過等值多少現金者，應報明海關登記；未經申報，依法沒入？
- (A)美金 10,000 元
  - (B)美金 15,000 元
  - (C)美金 20,000 元
  - (D)美金 25,000 元
- 63 班機抵達目的地機場後，如發現託運行李未到，應前往何處辦理協尋登記？
- (A)CHECK IN COUNTER
  - (B)LOST AND FOUND
  - (C)IMMIGRATION
  - (D)QUARANTINE
- 64 海外旅行途中，旅客遭竊，護照遺失，下列何種處理方式較不適當？
- (A)應先向當地警察機關報案，並將報案證明及照片向我駐該國館處辦理補發手續
  - (B)向當地警察機關報案，請旅客應妥善保管報案證明，持憑搭機，方能順利搭機回臺
  - (C)如急需回臺，可申請入境證明函，持憑搭機，抵達機場時向內政部移民署服務站補辦入境
  - (D)因補辦護照及衍生之費用，應由旅客自己負擔
- 65 如遇航空公司班機機位不足時，下列領團人員處理原則中，何者較不正確？
- (A)非必要時，不可將團體旅客分批行動
  - (B)團體必須分批行動，並安排老弱婦孺優先登機
  - (C)隨時與當地代理旅行社聯繫，靈活調整團體活動時間與交通工具
  - (D)持續與航空公司協調，以爭取對團體行程作最有利的安排

- 66 領團人員應預防緊急事件的發生，下列敘述何者錯誤？  
(A)應將全團之護照收齊並保管  
(B)出國前應將全團之護照資料加以影印保存  
(C)出國前應多帶全團團員之額外照片備用  
(D)出國前應備齊我國駐外相關單位地址名冊
- 67 敘利亞內戰爆發，嚴重衝擊觀光旅遊業，可見此一產業具有高度的何種特性？  
(A)競爭性 (B)敏感性 (C)季節性 (D)無形性
- 68 有關發生火災，欲撲滅火苗之敘述，下列敘述何者錯誤？  
(A)汽油，可用乾粉、海龍、二氧化碳等滅火器撲滅  
(B)紙類，可用水或將棉被等浸濕後覆蓋撲滅  
(C)化學物品火災，可用乾粉、海龍、二氧化碳等滅火器撲滅  
(D)因電器故障發生火災，可灌水或將棉被等浸濕後覆蓋撲滅
- 69 出國團體搭機旅遊，領團人員應特別注意各個航空站之 **Stopover Point** 轉機點停留時數限制。所謂 **Stopover Point** 轉機點停留時數，係以不低於下列那一時數為準？  
(A)12 小時 (B)24 小時 (C)36 小時 (D)48 小時
- 70 某旅行團前往中國大陸新疆絲路旅遊時，適逢初雪，旅行團所搭乘之遊覽車司機對路況不熟，加上路面結冰，結果發生車禍，造成 3 人死亡，5 人受傷的不幸事件。若按交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點的規定，此種規模的災害應歸類為那一種等級？  
(A)甲級 (B)乙級 (C)丙級 (D)丁級
- 71 過去曾發生役男旅客尚未服兵役，旅行社疏於注意，在未經主管機關蓋核准章的情況下，直到機場才發現無法順利通關出境。下列有關役男的敘述何者錯誤？  
(A)年滿 18 歲之翌年 1 月 1 日起至屆滿 36 歲之年 12 月 31 日止，尚未履行兵役義務之役齡男子稱為役男  
(B)依役男出境處理辦法第 4 條第 1 項第 7 款規定申請出境者，役男若經核准出境，每次不得逾 4 個月  
(C)旅行社業務員或 OP 在收到旅客報名時，如果看到男性團員，都要特別注意兵役問題，以免糾紛  
(D)在學役男經核准緩徵者，除鄉、鎮、市、區公所外，也可向戶籍地所屬警察局申請加蓋核准章
- 72 外交部發布國外旅遊警示參考資訊中，以何種顏色燈號代表輕度警示等級，提醒旅客注意？  
(A)灰色 (B)黃色 (C)橙色 (D)紅色
- 73 王先生報名參加海外旅遊團體，行程安排若干購物商店與自費活動。團體出發前業務人員告知其年齡超過 60 歲，購買當地特產與參與自費活動之意願可能較弱，因此，必須補繳團費差額 3 千元。請問旅行業者加收團費是否合理？另王先生是否應該補繳團費差額？請由下列敘述選擇說明較為正確之選項：  
(A)不合理，旅行業者應該合理訂價與合理收費，不應藉由購物佣金或促銷自費活動彌補團費，因此，王先生無須補繳團費差額  
(B)不合理，旅行業者應該依據王先生實際參加團體之後之購物金額與自費活動參與程度才能決定是否加收團費，因此，王先生無須補繳團費差額  
(C)合理，不同年齡之旅客購買當地特產與參與自費活動之意願顯有差異，對於旅行業者，其實際之成本自然存在差異，因此，王先生必須補繳團費差額  
(D)合理，旅行業者可以要求王先生應先補足差額，再依實際參加團體之購物金額與自費活動參與程度，酌情退還團費差額，因此，王先生必須補繳團費差額

- 74 王先生於 8 月 1 日報名 9 月 1 日出發團費金額 30,000 元之日本北海道五天旅遊，後亦陸續結清團費與簽訂書面旅遊契約。8 月 31 日晚間 10 點王先生不慎車禍骨折送醫，當下即刻通知業務人員，要求取消行程。下列敘述何者正確？
- (A)意外受傷無法成行不可歸責旅客，因此，必須返還全部團費
  - (B)意外受傷並非不可抗力，亦非不可歸責雙方之事由，因此，旅客必須賠償旅遊費用 30%，餘款返還旅客
  - (C)意外受傷並非不可抗力，亦非不可歸責雙方之事由，因此，旅客必須賠償旅遊費用 50%，餘款返還旅客
  - (D)意外受傷並非不可抗力，亦非不可歸責雙方之事由，因此，旅客必須賠償旅遊費用 100%
- 75 旅客於 4 月 1 日報名 5 月 1 日出發團費金額 35,000 元之日本東京五天旅遊，並繳交 5,000 元之定金，然而，並未簽妥書面旅遊契約，旅客後於 4 月 22 日接獲旅行業者通知，該團報名人數不足取消。下列敘述何者正確？
- (A)旅行業者僅須返還 5,000 元定金
  - (B)旅行業者必須返還旅客 5,000 元定金，另再賠償旅客 5,000 元
  - (C)旅行業者必須返還旅客 5,000 元定金，另再賠償旅客 10,500 元
  - (D)旅行業者必須返還旅客 5,000 元定金，另再賠償旅客 17,500 元
- 76 下列針對購物安排之敘述何者正確？
- (A)旅行業者可以依據實際狀況自行增加購物商店之安排
  - (B)旅客若於旅行業者安排之商家購物，所購物品若有瑕疵旅行業者必須協助處理
  - (C)旅客利用自由活動時間自行前往商家購物，所購物品若有瑕疵旅行業者亦須協助處理
  - (D)旅行業者可請旅客協助攜帶物品返國做為旅客參團抽獎之禮品
- 77 張先生報名出國旅遊行程，與旅行社簽訂國外旅遊契約書，約定預定出發日 7 日前，可將其契約上之權利義務讓與王小姐。下列敘述何者錯誤？
- (A)旅行社因出發日 5 日前，才接獲旅客變更為張先生朋友王小姐之通知，可拒絕張先生之請求
  - (B)旅行社接受張先生變更為王小姐，旅行社因而需加訂房間，增加房間費應由張先生支付
  - (C)王小姐與張先生、旅行社辦理承擔手續後，承繼張先生契約之一切權利義務
  - (D)王小姐因不參加部分遊程，減少之門票費用，張先生不得向旅行社請求返還
- 78 領隊為旅行社所派遣之隨團服務人員，應遵守相關規定，不得於旅遊途中擅離團體或隨意將旅客解散，如有領隊違反規定，旅行社應受處罰為何？
- (A)罰鍰新臺幣 3,000 元
  - (B)罰鍰新臺幣 6,000 元
  - (C)罰鍰新臺幣 30,000 元
  - (D)罰鍰新臺幣 60,000 元
- 79 出國團體搭機旅遊，領團人員如遇 Interline Transfer 狀況，應將行李直掛至最後目的地。所謂的 Interline Transfer 指的是下列何者？
- (A)原機轉機
  - (B)換機轉機
  - (C)直飛航班
  - (D)直達航班
- 80 旅客參加美西團體旅遊，行程結束前往機場準備返國。機場工作人員告知發生恐怖攻擊活動，機場暫時關閉，何時開放必須另行等候通知。因此，領隊人員暫時再將團體帶離機場入住鄰近旅館。對於後續衍生費用，下列敘述何者正確？
- (A)旅遊行程均已執行結束，機場關閉並非旅行業者所願，亦不可歸責旅行業者，因此，等候期間食宿費用須由旅客自行負擔
  - (B)旅遊行程均已執行結束，機場關閉並非旅行業者所願，亦不可歸責旅行業者，因此，等候期間食宿費用須由旅客與旅行業者共同分擔
  - (C)旅遊行程必須返抵國門方告終止，即使機場關閉不可歸責旅行業者，等候期間食宿費用仍須旅行業者自行負擔
  - (D)旅遊行程必須返抵國門方告終止，即使機場關閉不可歸責旅行業者，等候期間食宿費用仍須分由旅客與旅行業者共同分擔