

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 下列何者最不像是典型急性闌尾炎腹痛的表現？  
(A)先上腹痛幾小時後轉移至右下腹  
(B)先肚臍周圍疼痛幾小時後轉移至右下腹  
(C)右下腹痛  
(D)左下腹痛
- 2 下列何者不是高山症的致命原因？  
(A)發燒嘔吐  
(B)腦水腫  
(C)肺水腫  
(D)伴有心肺疾病的呼吸困難
- 3 對氣喘病患有效的排痰方式，下列何者不適用？  
(A)平躺仰臥的肌肉放鬆姿勢  
(B)採用腹式呼吸  
(C)圓唇吐氣的排痰  
(D)姿勢引流及胸腔扣擊震動
- 4 下列何者不是誤食有毒動植物的症狀？  
(A)發燒  
(B)麻木感  
(C)腹痛  
(D)呼吸困難
- 5 毒蛇咬傷的處理何者錯誤？  
(A)保持鎮定，儘可能的辨別毒蛇的形狀、顏色及特徵  
(B)切開傷口，引流毒液  
(C)儘量減少活動  
(D)固定傷肢並使之低於心臟，儘速送醫
- 6 燙傷後，出現黑色、白色的組織壞死，碰觸時幾乎不痛而有麻木感，屬於第幾度燙傷？  
(A)一度  
(B)二度  
(C)三度  
(D)四度
- 7 旅遊途中如果遇到下列何種情況時，最不適宜將傷患腳部抬高？  
(A)腳踝扭傷已固定  
(B)小腿骨折已固定  
(C)暈倒  
(D)頭部重傷
- 8 有關外傷急救處理之措施，下列何者最合適？  
(A)穿刺傷處理時先將插在傷口異物拔出  
(B)肩關節若脫位應直接輕輕推回  
(C)沾滿血液的紗布應掀開檢查並更換  
(D)前臂出血不止可在肱動脈加壓
- 9 至沙烏地阿拉伯旅遊，必須取得下列何種疫苗接種證書，才會獲准入境？  
(A)霍亂  
(B)鼠疫  
(C)登革熱  
(D)流行性腦脊髓膜炎
- 10 2010 年美國心臟醫學會對於心臟停止急救強調高品質之 CPR，成人高品質 CPR 不包括下列何者？  
(A)壓得夠快，壓胸速率每分鐘至少 100 次  
(B)壓得夠深，壓胸深度為至少 5 公分或胸廓厚度之三分之一  
(C)用力吹氣，每次至少 2 秒鐘  
(D)壓胸放開至胸部彈起後，再壓下一次

- 11 生命徵象不包含下列何者？  
(A) 血糖 (B) 心跳 (C) 血壓 (D) 呼吸
- 12 預防發生旅遊者腹瀉 (travelers' diarrhea)，選擇下列何者食物最安全？  
(A) 生菜沙拉 (B) 加冰塊之現榨果汁  
(C) 切好的芒果 (D) 尚未剝皮之香蕉或尚未削皮之蘋果
- 13 甲旅行社管理者要求員工應快速的回應顧客的問題，但卻未說明多少時間內算是快速。請問甲旅行社容易產生服務缺失的原因為下列那一項？  
(A) 顧客期望與管理者認知的差距 (B) 管理認知與服務品質規格間的差距  
(C) 服務品質規格與服務傳遞間的差距 (D) 服務傳遞與外部溝通間的差距
- 14 啟動、指引和維持身體與心理機能，並引導朝向某一日標進行的一種內在歷程，稱為：  
(A) 學習 (B) 慾望 (C) 動機 (D) 滿足
- 15 當一個人去某地旅遊，其距離越遠所付出的代價就越大，且這些代價會讓人心生畏懼，這是所謂的：  
(A) 負面作用 (B) 負面知覺 (C) 距離摩擦力 (D) 旅遊錯覺
- 16 「旅遊相關業者只能提供最適而無法提供最佳的旅遊商品」，此係說明下列何種行為表現？  
(A) 效用最大化 (B) 市場供需 (C) 有限理性 (D) 顧客滿意
- 17 觀光企業利用企業聲望來提示品質水準，使觀光客主觀去認同觀光產品的價格，稱為：  
(A) 信譽訂價技巧 (B) 促銷訂價技巧 (C) 整數零數訂價技巧 (D) 價格系列訂價技巧
- 18 解說貴在分享而非灌輸。這是解說教育所強調那一領域範圍的學習？  
(A) 情意 (B) 認知 (C) 技能 (D) 誘導
- 19 旅行社在航空公司主導與推廣下，聯合銷售新的產品或同一旅遊地點，並由聯合出團之旅行社視狀況擔任團體作業之操作，此屬於下列何種營運方式？  
(A) GIT (B) FAM (C) PAK (D) FIT
- 20 在地球環境保護的意識中，那一種現象影響旅遊季節最明顯？  
(A) 溫室效應 (Green House Effect) (B) 聖嬰現象 (EL Nino)  
(C) 臭氧層破洞 (Ozone Layer) (D) 女嬰現象 (La Nina)
- 21 領隊執行遊程操作時，下列敘述何者正確？  
(A) 領隊有帶頭的必要，所以走在最前面，導遊在最後面慢慢解說  
(B) 旅遊活動的時候，導遊走在最前面，領隊走在最後面為原則  
(C) 領隊與當地導遊都走在最前面，讓團員在後面跟著走為原則  
(D) 交由當地導遊帶領團員導覽即可，領隊不需要跟著團隊走全程
- 22 團體遊程規劃與估價，也須考慮 FOC 的問題，FOC 是指：  
(A) Food or Coffee (B) Free of Charge (C) Free of Change (D) Free of Chance
- 23 辦妥登機手續後，若超過集合時間 1 小時，仍有團員未到齊，為了控制團體登機時間，領隊最妥當的操作技巧是將未到齊的團員之「機票、護照、登機證」等託付下列何種人員轉交？  
(A) 所搭乘航空公司的櫃台服務人員 (B) 在機場送機之任何團員的親朋好友  
(C) 該團負責送機的助理服務人員 (D) 領隊本身持有

- 24 領隊在國外帶團遇到團員身體嚴重不適時，安排團員前往醫院診治後，醫生同意團員歸隊並繼續旅遊行程。下列領隊操作何者正確？  
(A) 平安歸隊表示完全沒問題，因此不需要回報公司增加困擾  
(B) 時時對團員表達關心，不需要回報公司，以免增加主管煩惱  
(C) 第一時間回報公司，並將後續情況與結果回報公司相關部門  
(D) 詢問團員是否要回報公司，尊重團員的意見，再決定是否回報
- 25 領隊帶團行程中突遇火山爆發，隔天預計住宿火山附近的旅館受到破壞，景點受到影響，因安全疑慮而關閉。下列敘述何者正確？  
(A) 為了確實遵守團體旅遊契約，領隊仍然必須帶團員按照原定行程計畫前往火山區遊覽並住宿原先安排的旅館  
(B) 為了安全，立即與公司商量更改行程與旅館，所有因改變而產生超過原定費用的部分，一律向旅客收取支付  
(C) 為了安全，立即與公司商量更改行程與旅館，所有因改變而比原定費用節省支出的部分，則不退還給旅客  
(D) 團員如不滿意變更後的行程，可終止契約，並請旅行社先墊付由當地飛回臺灣之機票費用，並同意返國後立即加息償還給旅行社
- 26 在英國實施夏令時間下，臺灣與英國相差幾個小時？  
(A) 6 小時 (B) 7 小時 (C) 8 小時 (D) 9 小時
- 27 國外團體行程安排，除既定的活動外，為了使行程更具彈性也會提供部分自由選擇的活動讓團員自費參加，此額外自由付費活動之英文稱為：  
(A) Fam Tour (B) Special Interest Tour (C) Optional Tour (D) Incentive Tour
- 28 領隊帶團時，有關自由活動行程的敘述，下列何者正確？  
(A) 自由活動期間屬於旅客的個人活動，因此旅客在自由活動時受到意外傷害，責任保險無法理賠  
(B) 雖然是自由活動，但是仍屬於團體旅遊行程的一部分，因此自由活動時生病，責任保險可理賠  
(C) 旅客參加團體旅遊，於自由活動期間受到意外傷害，責任保險可以理賠，但須有必要單據正本  
(D) 自由活動期間必須要有領隊在身邊服務，受到意外傷害時，責任保險在領隊的作證之下才理賠
- 29 1993 年歐盟成立後，格林威治時間 (GMT) 即被下列何項全球公認之時間所取代？  
(A) NUC (B) UTC (C) BSP (D) CRS
- 30 下列航空組織，何者是以各國政府為主體，所組成的官方組織？  
(A) ARC (B) SITA (C) IATA (D) ICAO
- 31 搭機旅客入境時，暫存於海關保稅倉庫，離境時再申報提領的行李，稱之為：  
(A) Accompanied Baggage (B) Checked Baggage  
(C) Excess Baggage (D) In Bond Baggage
- 32 旅客攜帶新臺幣出境，若超過限額，應在出境前向下列那個機關申請核准，持憑查驗放行？  
(A) 財政部國庫署 (B) 財政部關務署 (C) 中央銀行 (D) 經濟部
- 33 年滿 20 歲之旅客，攜帶菸酒入境時，下列何項情形已經超過限額，須向財政部關務署申請辦理課稅？  
(A) 酒類 1 公升 (B) 菸絲 2 磅 (C) 雪茄 25 支 (D) 捲菸 200 支
- 34 我國自民國 104 年 5 月 1 日起，調整出境旅客之機場服務費收取標準，下列何項敘述正確？  
(A) 每人新臺幣 300 元，2 歲以下減半 (B) 每人新臺幣 300 元，2 歲以下免付  
(C) 每人新臺幣 500 元，2 歲以下減半 (D) 每人新臺幣 500 元，2 歲以下免付

35 1.1TUNG/ JUILINMR 2.1TUNG/SUCHINMS 3.1TUNG/ WUNJINMISS \*C6  
4.I/1TUNG/GUANYANGMTSR \*I6  
1AA 333 Y 1MAY 3 AAABBB \*SS3 0810 1150 SPM /DCAA  
2 BB 555 Y 3MAY 5 BBBDDD \*SS3 1410 1630 SPM /DCBB  
3 ARNK  
4 DD 666 Y 5MAY 7 DDDAAA \*LL3 1530 1915 SPM /DCDD  
TKT/TIME LIMIT  
TAW N618 26APR 009/0400A/  
PHONES  
KHH HAPPY TOUR 073597359 EXT 123 MR CHEN-A  
PASSENGER DETAIL FIELD EXISTS - USE PD TO DISPLAY  
TICKET RECORD - NOT PRICED  
RECEIVED FROM -PSGR 0912345678 TUNG MR  
N618.N6186ATW 1917/31DEC12

根據上面顯示之 PNR，占機位旅客人數共有多少位？

- (A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 4
- 36 聯營航線班機或加班機，其航班編號通常使用幾位阿拉伯數字號碼？  
(A) 3 位數 (B) 4 位數 (C) 5 位數 (D) 6 位數
- 37 有關包機機票之價格及營運條件，下列敘述何項錯誤？  
(A)不可在訂位系統中接受一般訂位 (B)限當班當次搭乘  
(C)不可退票 (D)由航空公司自行決定
- 38 航空餐飲英文代碼，下列何項代表「糖尿病患餐」？  
(A) BBML (B) DBML (C) HFML (D) LFML
- 39 旅客於 8 月 1 日購買 YEE14 的旅遊票，並於 8 月 3 日開始搭機旅行，該機票之效期到何時截止？  
(A) 8 月 14 日 (B) 8 月 15 日 (C) 8 月 16 日 (D) 8 月 17 日
- 40 下列何種航空機票，其乘客不占機位？  
(A) Y/IN90 (B) Y/CD75 (C) Y/CH50 (D) Y/SD25
- 41 使用西餐時，下列關於吃麵包的敘述，何者不適宜？  
(A)不可以自己的刀叉去叉取公用麵包盤之麵包到自己盤中  
(B)吃麵包時，應用手撕成小塊而食之  
(C)避免以麵包沾湯而吃  
(D)麵包塗完奶油後，可將整個麵包直接送入口食之
- 42 搭機旅客之行李於運送過程中受損，應於旅客取得行李後，最遲幾天內向航空公司提出書面申訴？  
(A) 7 (B) 10 (C) 14 (D) 21
- 43 紅葡萄酒含有單寧酸，較適宜搭配下列何項食物？  
(A)魚類 (B)貝類 (C)紅肉 (D)白肉
- 44 下列何項是一般介紹的原則？  
(A)將女士介紹給男士 (B)將年輕者介紹給年長者  
(C)將團體介紹給個人 (D)將主人介紹給賓客

- 45 關於餐桌禮儀的敘述，下列何者**正確**？
- (A)每一排 3 桌（含）以上之宴會中，離講台最近且排在最右邊的為主桌
  - (B)**默默的各吃各的是極失禮的行為**
  - (C)入座順序應依行動不便者→小孩→女士→長者→男士之順序
  - (D)座位以左為尊，男女主人比肩而坐，女應坐在男的右側
- 46 西式信函之正確摺法為：
- (A)四摺
  - (B)**三摺**
  - (C)對摺
  - (D)先對摺再向上摺三分之一
- 47 前往國外遊學，為了節省旅費，選擇當地寄宿家庭，下列何種行為較**不適宜**？
- (A)用餐之後，應該主動幫忙收拾、清洗餐具，以示禮貌
  - (B)使用洗衣設備清洗衣物時，應事先告知，並徵得屋主同意
  - (C)放學或週末帶朋友回來時，應事先告知，並徵得屋主同意
  - (D)**屋主電話鈴響時，宜主動幫忙接聽應答，以示禮貌**
- 48 搭乘飛機時，下列何項可置於隨身行李中？
- (A)水果刀
  - (B)**手機**
  - (C)漂白水
  - (D)氧氣罐
- 49 住宿飯店時，下列那一種行為**最不適當**？
- (A)**將使用過的毛巾摺回原狀**
  - (B)將濕衣服掛在浴室內的曬衣繩上
  - (C)淋浴時要將浴簾放在浴盆內
  - (D)踏腳墊可放在浴室門口，避免弄濕房間地毯
- 50 男士在正式場合穿著西裝，應如何搭配才合乎禮儀？
- (A)配戴領帶、鑰匙圈、手錶及皮帶
  - (B)**宜著深色襪子**
  - (C)襯衫顏色以淺色為主，袖口不可超過西裝
  - (D)可穿著深色的休閒鞋
- 51 旅客到峇里島旅遊，住宿五星級飯店，使用游泳池時，下列何種情形**最不恰當**？
- (A)**兒童未滿 6 歲，可以穿內衣褲進入游泳池游泳**
  - (B)泳畢換好衣服後，不可到泳池畔洗腳穿鞋
  - (C)無垃圾桶時，垃圾應自行帶走
  - (D)使用更衣室須排隊，使用完畢應收拾乾淨
- 52 下列何項為房客退房時，允許帶走的物品？
- (A)毛巾、睡衣
  - (B)吹風機、熨斗
  - (C)**洗髮精、肥皂**
  - (D)熱水瓶、茶具
- 53 在旅途中如果不幸有旅客死亡時，下列何者為**不適當**之處理方式？
- (A)先取得醫師開立之死亡證書
  - (B)因事故死亡者應報案，並取得法醫及警方開立之證明文件
  - (C)**帶團人員應立即請求將遺體火化，以免影響後續行程**
  - (D)死者之遺物要有第三者在場證明下點交清楚，以便日後可點交，發還死者家屬

- 54 關於 OEA (Overseas Emergency Assistance) 海外急難救助服務計畫，下列敘述何者錯誤？  
(A) 領隊安排旅客入院治療，出院前應通知救援中心，方能獲得保險公司提供的救援服務  
(B) 代尋並轉送行李是旅遊方面服務內容  
(C) 遇不可抗力之事由，如罷工而延誤或無法進行救援，保險公司及救援中心須負法律責任  
(D) 遺體或骨灰運回是法律方面服務內容
- 55 甲旅行社美西團因途中發生車禍，團員中有人不幸死亡，旅行社幫忙其家屬辦理前往美國處理善後，根據民國 106 年 1 月 3 日修正發布之旅行業管理規則，旅行業投保之責任險，所必需支出之費用在新臺幣多少元範圍內，可向保險公司申請理賠？  
(A) 5 萬 (B) 10 萬 (C) 20 萬 (D) 30 萬
- 56 林領隊帶團前往馬來西亞神山旅遊，有一位陳姓旅客不慎跌倒骨折，林領隊告知，根據民國 106 年 1 月 3 日修正發布之旅行業管理規則，旅行業投保之責任險，因意外事故所致體傷之醫療費用在新臺幣多少元之範圍提出申請，保險公司都會理賠？  
(A) 5 萬 (B) 10 萬 (C) 15 萬 (D) 20 萬
- 57 如遇旅客在國外病重時，下列處理方式，何者錯誤？  
(A) 請醫師診斷，不可擅自給成藥或民間偏方醫治  
(B) 團員如需在當地繼續醫療時，領團人員應妥善安排代為照料人員，而後繼續執行團體行程  
(C) 團員如需在當地繼續醫療時，領團人員留下照料後，應妥善安排團體中，熟悉該國語言的團員代為繼續執行團體行程  
(D) 團員如需在當地繼續醫療時，通知旅行社與該團員之家人
- 58 小明為年輕力壯團員，旅遊途中生龍活虎，但在行程到達瑞士少女峰山上，小明感到暈眩、呼吸困難，明顯有高山症反應；領團人員應如何處理較佳？  
(A) 請當地工作人員協助送醫 (B) 請小明喝杯酒暖身舒緩  
(C) 請小明多跑步以維持體力 (D) 請小明忍耐繼續欣賞美景
- 59 李先生參加旅行團，與旅行社約定旅遊費用應包含 Portage，所謂 Portage 指的是下列何種費用？  
(A) 港口捐 (B) 機場稅 (C) 行李費 (D) 小費
- 60 領團人員在帶團出國旅遊途中不慎將簽證遺失時，領團人員須以各種方式查出原簽證核准之資料，下列何項資料不須查證？  
(A) 核准號碼 (B) 核准日期 (C) 核准者之名字 (D) 核准地點
- 61 有關財物遺失或被竊的處理方式，下列敘述何者錯誤？  
(A) 信用卡遺失或被竊時，應即向發行之銀行或公司申報作廢  
(B) 旅行支票遺失或被竊時，應即向駐外館處申報作廢  
(C) 實體機票遺失或被竊時，應向航空公司申請補發  
(D) 財物遺失或被竊時，應向當地警察局報案，並請發給證明
- 62 中華民國國民出境時，依規定每人不得攜帶超過等值多少美金的外幣現金？  
(A) 5,000 元 (B) 10,000 元 (C) 15,000 元 (D) 20,000 元
- 63 有關行李的照顧及處理原則，下列敘述何者錯誤？  
(A) 領團人員在搭機、飯店住宿、搭船或上火車時，更應小心的處理行李  
(B) 班機抵達後若托運行李未到，應請航站地勤向機上貨艙查詢  
(C) 領團人員應帶領遺失者購買盥洗衣物及用品，離境時得檢附收據向航空公司請求支付  
(D) 若回國後還未找到行李，旅客可向旅行社提出求償

- 64 國際航空相關託運行李暨行李遺失賠償之規定，是依據下列那一項公約之規定？  
(A)芝加哥公約 (B)華沙公約 (C)華盛頓公約 (D)巴黎公約
- 65 某旅行團前往東南亞進行 12 天的旅遊活動，在第 6 天抵達曼谷後於餐廳吃完午餐，有一位團員因餐廳所供應之餐食而導致中毒死亡。旅行社該負責賠償的責任保險金額為多少？  
(A)因屬於食物中毒，非旅行社之責任，無須賠償  
(B)須賠償新臺幣 100 萬元  
(C)須賠償新臺幣 200 萬元  
(D)須賠償新臺幣 300 萬元
- 66 依據外交部旅外國人急難救助實施要點，提供當事人於候機返國期間基本生活費用借款，最多不得超過 500 美元，並最遲應於立約日次日起幾日內主動將借款歸還給外交部？  
(A) 30 (B) 60 (C) 90 (D) 120
- 67 搭機旅行時，如遇旅客為行動不便者或攜帶嬰兒同行時，帶團人員應要求航空公司安排下列何種區位座椅？  
(A) Aisle (B) Bulkhead (C) Galley (D) Window
- 68 旅遊途中如果不慎護照遺失，需申請臨時護照時，駐外單位一般作業時間需至少幾個工作天，方可領到護照？  
(A) 3 (B) 5 (C) 7 (D) 10
- 69 行程中因天候不佳，航空公司通知班機延遲起飛時，領團人員採取何種措施最不適當？  
(A)取得全團旅客同意後，通知國外代理旅行社調整行程或安排替代行程，以減少損失  
(B)向航空公司爭取等待期間的免費電話、餐食、住宿或短暫觀光節目，甚至是金錢補貼  
(C)請航空公司開立班機延誤證明，以作為申請保險給付之依據  
(D)若因此而變更行程或遊覽項目，如有超過原定費用，旅客與旅行社應當合力分擔超出費用
- 70 旅客在拉斯維加斯旅遊時，所帶錢財在 Casino 全部輸光，因此要求領團人員協助撥打對方付費電話回臺灣給他太太請其匯款。領團人員應如何向飯店總機表達要撥打對方付費電話？  
(A) Overseas Call (B) Collect Call (C) Person to Person Call (D) Station to Station Call
- 71 領團人員在飛機上選擇自己的機位時，下圖之機位何者最適當？
- |  |   |   |    |  |  |   |  |    |  |  |   |
|--|---|---|----|--|--|---|--|----|--|--|---|
|  |   | B | 走道 |  |  |   |  | 走道 |  |  | A |
|  | C |   |    |  |  |   |  |    |  |  |   |
|  |   |   |    |  |  | D |  |    |  |  |   |
- (A) A (B) B (C) C (D) D
- 72 下列何者屬於旅外國人遭遇急難事件或重病時，駐外館處所應提供之必要協助？  
(A)為旅外國人住院作保 (B)介入或調解民事糾紛  
(C)國人遇上法律糾紛時，代為推薦律師 (D)提供涉及司法事件之法律意見
- 73 旅遊行程開始之前，旅客可否請求改由他人參加旅遊行程？若可改由他人參加，變更之後費用若有增減應該如何處理？  
(A)不可改由他人參加  
(B)可以改由他人參加，增加費用旅客必須給付，減少費用旅客亦可請求退還  
(C)可以改由他人參加，增加費用旅客必須給付，減少費用旅客不可請求退還  
(D)可以改由他人參加，增加費用旅客無須給付，減少費用旅客不可請求退還

- 74 領隊老王帶領大陸江南八日旅遊，某日依據旅遊行程安排前往購物商店，旅客拒絕下車購物，導遊不得不留置旅客於車上，場面尷尬。下列說明與處置何者最為正確？
- (A)購物商店若已載明在於旅遊行程之中，旅行業者安排旅客前往並無不妥  
(B)購物商店既已載明在於旅遊行程之中，旅客不得拒絕配合入內參觀購物  
(C)面對旅客與導遊之不滿與紛爭，領隊應該勸說參團旅客配合入店與購物  
(D)面對旅客與導遊之不滿與紛爭，領隊應該勸說導遊放棄購物行程之安排
- 75 9月25日出發之國外旅遊團未達組團旅遊最低人數時，旅行社最遲應於何時通知旅客，方得以免負賠償責任？
- (A)9月21日 (B)9月19日 (C)9月17日 (D)9月15日
- 76 李小姐因塞車未準時到約定地點集合致未能出發，亦無法中途加入該旅遊團體，旅行社得如何處理？
- (A)繼續等待未到之旅客  
(B)安排李小姐延期參加，團費全數抵用下一梯次之行程  
(C)行使損害賠償請求權  
(D)通知航空公司暫緩起飛
- 77 何先生透過甲旅行社報名參加乙旅行社舉辦的法國十日旅遊團，途中因火車車廂翻覆導致受傷，請問應由誰直接對何先生負責？
- (A)鐵路公司 (B)甲旅行社 (C)乙旅行社 (D)國外接待旅行社
- 78 甲旅客預定出國旅遊，但在出發前12日被旅行社告知人數不足團體取消。甲旅客心有不平向觀光局申訴，由品保協會調處，最後證明該團體確為人數不足並未成行。下列何者為旅行社應負責任之正確敘述？
- (A)退還甲旅客已交付之兩倍費用  
(B)退還甲旅客已交付之全部費用  
(C)退還甲旅客已交付之二分之一費用  
(D)退還甲旅客已交付之全部費用，但扣除簽證及規費
- 79 小張帶團至北京，趁團體參觀故宮博物院時，擅自離開團體去拜訪朋友，旅客於參觀完畢後，找不到小張。小張擅自離開團體，違反規定，應如何處罰？
- (A)罰鍰新臺幣6,000元 (B)罰鍰新臺幣20,000元  
(C)停團3個月 (D)停團6個月
- 80 國外旅遊的購物行程若安排得宜，團員可以從中得到滿足，相反則可能產生糾紛，領團人員在安排購物行程時，何者最不適當？
- (A)應事先告知團員相關購物的原則，如購物地點、時間、注意事項、退稅等  
(B)購物行程應交由導遊主導，領隊應避免介入  
(C)不可因購物影響到既定的用餐時間及行程  
(D)團員購買之物品如遇瑕疵或不滿意，應給予協助處理