

Unit **1**

Departure
興奮打包出境篇

Chapter

01

國外旅遊的事前規劃

Planning Your Trip

..... P. 012

Chapter

02

準備出發

Getting Ready
to Depart

..... P. 026



Chapter

03

辦理出境手續

Departure Procedures

..... P. 032

Chapter

04

出境與海關

Immigration & Customs

..... P. 042

Chapter

05

準備登機

Getting Ready to Board the Plane

..... P. 048



Chapter

01 國外旅遊的事前規劃 Planning Your Trip

情境式對話

電話詢問機票



T → Travel Agent C → Claire Wang

- T** Good morning, Aloha Travel. May I help you? 阿囉哈旅遊公司您早。很高興為您服務。
- C** Yes, please. I'd like a round-trip ticket from Taipei to Auckland. 你好，我要買一張臺北到奧克蘭的來回票。
- T** Which day do you plan to travel? 您預計哪一天出發？哪一天回來？
- C** I want to leave on June 25th and return on July 3rd. 我要在 6 月 25 號去，7 月 3 號回來。
- T** I see. Do you prefer any airline? 好的。您要搭哪一家航空呢？
- C** Eva Air. I'm a member of their mileage¹ plan. 長榮航空。我是長榮航空哩程累積計畫的會員。
- T** Eva Air has two flights leaving for Auckland on June 25th. One leaves at 10:40 in the morning and the other departs at 11:45 in the evening. Which one would you prefer? 長榮航空在 6 月 25 日有兩個班次飛往奧克蘭，一班是早上 10 點 40 分起飛，另一班是晚上 11 點 45 分起飛。您要選哪一個班次呢？
- C** The earlier one. 我要早上那班。

訂購機票須知

- ① 先確定自己的實際需求，例如是否可能會更改出發日期或行程等。
- ② 訂購機票前，先向不同的旅行社詢價，或上機票比價網比價。
- ③ 查詢清楚機票的限制，如機票效期、更改與退票規定，轉機行李是否可以直掛……等。
- ④ 如果是優惠機票，應查問是屬哪一類的機票。如果是旅行社以團體票價所購買的機票，則無法更改航班且不退票。
- ⑤ 確認付款前，應查看訂購明細上是否列有機票詳情。
- ⑥ 出機票後，應確認乘客姓名是否與護照相符，以及航空公司名稱、班次、起飛時間等細節。

- T** OK. May I have your name, please? 好的。小姐，請問您貴姓大名？
- C** My family name is Wang, W-A-N-G. My first name is Claire. 我姓王，拼成 W-A-N-G，名字是克萊兒。
- T** OK, Ms. Wang. Your flight has been booked. This ticket is good for one month only. Since you are traveling during the high season, the price is a little higher, \$1,100 including taxes. Make sure you pay by June 11th; otherwise your ticket will be canceled. 好的，王小姐，已為您訂好班機，機票一個月內有效。因為您要去的時間正好是旺季，所以票價會比較高，含稅總共是 1,100 美元。請您在 6 月 11 日前付款，否則機票會取消。
- C** I understand. 我知道了。
- T** OK. May I have a contact number, please? 好的。請問您方便留下聯絡電話嗎？
- C** Sure. My number is 2255-5519. 可以，我的號碼是 2255-5519。
- T** Thank you, Ms. Wang. I will call you before your flight to remind you again of the details. Good-bye. 王小姐，謝謝您。我會在您的班機成行前，再次與您聯絡，提醒您該注意的事項。再見！
- C** Thank you. Good-bye. 謝謝你，再見。

¹ mileage ['maɪlɪdʒ] (n.) 哩程數



1-1 訂購機票 

對方提供服務	1 May I help you?	請問有什麼可以為您效勞的嗎？
告知機票種類	2 I want to book a single/round-tip ticket.	我要買單程／來回票。
詢問旅遊日期	3 When would you like to leave/return?	請問您預計什麼時候出發／回來？
告知旅遊日期	4 I want to leave on March 10th and come back on March 29th.	我要在3月10號出發，29號回來。
告知未確定回程	5 I am not sure about the return date.	我不確定什麼時候會回來。
詢問回程不限的票種	6 Is it possible to get an open return ticket?	我可以買不限時間的回程票嗎？
指定班機時間	7 I want to book a flight that leaves in the morning.	我要訂早上起飛的班機。
詢問是否為直飛班機	8 Is that a direct flight to Paris?	請問是直飛巴黎的班機嗎？
回答是直飛班機	9 It's a direct flight.	是直飛的班機。
詢問是否要轉機	10 Do I need to transfer?	請問我需要轉機嗎？
回答要轉機	11 This is not a direct flight. You need to transfer in Hong Kong.	這不是直飛的班機，您需在香港轉機。
詢問是否要訂位	12 There are still some seats available. Would you like to book one?	現在還有空位，請問您要訂嗎？
確定訂位	13 Your ticket has been booked.	已為您訂好機位了。

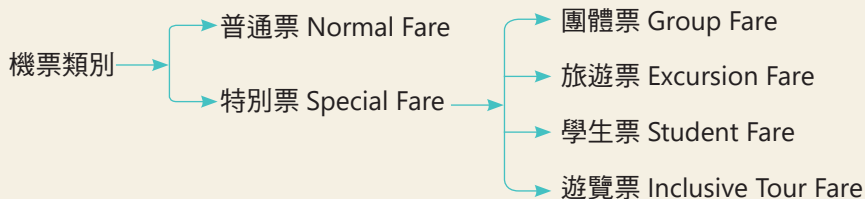
1-2 詢問其他航班 

告知無機位	1 There are no open seats at the moment.	很抱歉，目前所有的機位都滿了。
詢問其他航空公司	2 Can I change to another airline?	還有別家的班機可以訂嗎？
查詢其他班機	3 Please look up the schedules of other airlines except Eva Air that serve Washington DC.	除了長榮航空飛華府的班機不要之外，請幫我查其他班機。

1-3 參加旅行團 

告知無機位	1 I saw your brochure and would like to join one of your tour groups.	我看到你們的簡章，想參加其中一個團。
詢問旅行團差異	2 What's the difference between these two groups?	請問這兩個團有什麼不同嗎？
詢問住宿事宜	3 Is the accommodation fee included?	請問費用包含住宿嗎？
	4 Where do we stay?	請問是住什麼地方呢？
詢問保險	5 Does the tour fee include insurance?	請問團費包含保險嗎？





頭等艙 First Class 商務艙 Business Class 經濟艙 Economy Class or Coach Class

電子機票 1 E-ticket

Airlines										
YOUR TICKET-ITINERARY					1	YOUR BOOKING NUMBER : WXIKXI				
2	Flight	3	From	7	To	4	Aircraft	5	Class/Status	6
	WK 2200	Montreal-Trudeau (YUL)	17:15	Frankfurt (FRA)	06:30+1	333	Y Confirmed			
		Thu May-04-2019		Fri May-05-2019						
	WK 2495	Frankfurt (FRA) T1	07:50	Amsterdam (AMS)	09:00	321	Y Confirmed			
		Fri May-05-2019		Fri May-05-2019						
	WK 2293	Munich (MUC) T2	15:30	Montreal-Trudeau (YUL)	17:50	340	Y Confirmed			
		Mon May-22-2019		Mon May-22-2019						
8	Passenger Name	9	Ticket Number	10	Frequent Flyer Number	11	Special Needs			
	(1) JONES, JOHN/MR.		012-3456-789012		000-123-456		Meal: VGML			
12	Purchase Description	13	Price							
	Fare (LLXSOAR, LLXGSOAR)	CAD	558.00							
	Canada - Airport Improvement Fee		15.00							
	Canada - Security Duty		17.00							
	Canada - GST #1234-5678		1.05							
	Canada - QST #12345-678-901		1.20							
	Germany - Airport Security Tax		18.38							
	Germany - Airport Service Fees		37.76							
	Fuel Surcharge		161.00							
	Total Base Fare (per passenger)		809.39							
	Number of Passengers		1							
	TOTAL FARE	14	CAD	809.39						
					15					Paid by Credit Card XXXX-XXXX-XXXX-1234

(cc by Airodyssy)

- 1 Booking Number 預訂代碼
- 2 Flight Number 航班號碼
- 3 From ... To ...
出發地與目的地
- 4 Aircraft Type 班機型號
- 5 Airline Class 航班艙等
- 6 Seat Status 座位狀態
- 7 Time 出發時間
- 8 Passenger Name 旅客姓名

- 9 Ticket Number 機票號碼
- 10 Frequent Flyer Number
飛行常客號碼
- 11 Special Needs 特殊需求
- 12 Purchase Description
購買細節
- 13 Price 價格
- 14 Total Fare 總額
- 15 Forms of Payment 付款方式

電子機票2
E-TicketELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY/RECEIPT
CUSTOMER COPY

1 Passenger:	LI, MEI-HUEI	4 Ticket No:	0015704034215		
2 Booking Ref:	MFEQXF	5 Issuing Airline:	AMERICAN AIRLINES, INC.		
3 Frequent Flyer No:		6 Tour Code:	AATWAO		
7 DATE	8 CITY/STOPOVER	9 TIME	10 FLY/CLS/ST	11 EQP/FLY TIME	12 FARE BASIS
15AUG	DEP TAIPEI TAoyUAN, TPE TERMINAL 2	1000	JL802 ECONOMY (Y)	NON-STOP 788	YNE08YNO/ TWO2
15AUG	ARR TOKYO NARITA TERMINAL 2	1420	OK	03HR20MIN	
13 OPERATED BY JAPAN AIRLINES/JAPAN AIRLINES INTERNATIONAL COMPANY LTD					
JAPAN AIRLINES	REF: 6FBQXK	SEAT:	NVA: 15AUG17	BAG: 2PC	
15AUG	DEP TOKYO NARITA TERMINAL 2	1830	AA60 ECONOMY (Y)	NON-STOP BOEING 777-200	YNE08YNO/ TWO2
15AUG	ARR DALLAS INTL TERMINAL D	1630	OK	12HR00MIN	
14 OPERATED BY AMERICAN AIRLINES/AMERICAN AIRLINES, INC.					

- 1 **Passenger Name 旅客姓名：**
拼法必須與護照姓名相同，否則無法登機，因此機票不可轉讓。
- 2 **Booking Reference Number 預訂代碼**
- 3 **Frequent Flyer Number 飛行常客號碼**
- 4 **E-Ticket Number 電子機票號碼**
- 5 **Issuing Airline 核發航空**
- 6 **Tour Code 團體代號：**用於團體機票
- 7 **Date 出發日期**
- 8 **City/Stopover 出發與目的城市／中途停留**
- 9 **Time 出發時間**
- 10 **FLY (flight number) / CLS (class) / ST (status)**
航班號碼／艙等／狀態
- 11 **EQP (equipment) / FLY Time (flying time) 班機型號／飛行時間**
- 12 **Fare Basis Code 票種代碼**
- 13 **The airline that takes passengers to the stopover**
載旅客前往中途停留點的航空公司
- 14 **The airline that takes passengers to the destination**
載旅客前往目的地的航空公司

1-4 預定住房

詢問空房	1 Do you have a vacant double room from February 5th to February 8th?	請問你 2 月 5 號到 8 號有空的雙人房嗎？
回覆詢問	2 There's still a room available.	我們還有一間空房。
	3 I'm afraid there are no vacancies.	很抱歉，我們目前沒有空房。
詢問價錢	4 How much do you charge per night?	請問住一晚多少錢？
	5 It's €50 per night.	住一晚是 50 歐元。
詢問更低價的房間	6 Do you have anything cheaper?	有便宜一點的嗎？
詢問是否含早餐	7 Is breakfast included?	請問房價包含早餐嗎？
	8 Yes, breakfast is included.	是的，包含早餐。
	9 The breakfast charges €10 per person.	早餐每人是 10 歐元。
詢問房間細節	10 Is that an en-suite room?	請問那間是套房嗎？

旅遊資訊
補充包

客房種類 Room Types

一般說來，旅館的房間約分為以下幾種：



單人房 (single room)

房間內僅有一張單人床。有些旅館的單人床較大，可以容納兩位體型較嬌小的女生一起睡，是自助旅行者省錢的方式之一。但若是會提供早餐的飯店，則只會提供一份，且有些時候被飯店查到，會要求補上差額，需注意。



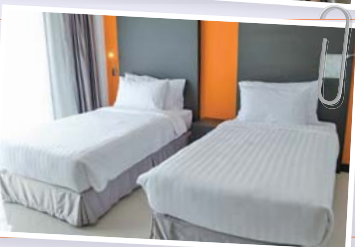
雙人單床房 (double room)

房間有一張雙人床，適合家人、夫妻出遊時住宿。



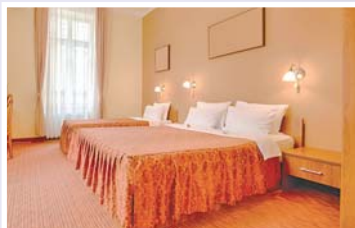
半雙人房 (semi-double room)

日本飯店特有的房型。房間內有一張床，床型尺寸介於通常單人床和雙人床之間。可以讓兩個人入住，但因房型比雙人房更小，預訂前請三思。



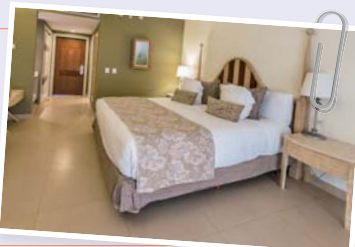
雙人雙床房 (twin room)

房間有兩張分開的單人或雙人床鋪，對於不習慣與他人同床共眠的旅行者來說，較為合適。



三人房 (triple room)

房間內有一張雙人床及一張單人床，此類房間多提供給家庭使用。但若是三人旅遊時住此種房間，可比一間雙人房加一間單人房划算。有些旅館並無所謂三人房，而只是在雙人房內多加一張小床供使用。



家庭房 (family room)

顧名思義是供全家人一起旅遊時使用，房間大小則依旅館不同而有差異，一般說來是給四人以上的家庭使用。



套房 (suite room)

房間除了床與基本設施外，尚包括臥室和客廳，有時甚至會有廚房、會議室、另外一至兩間臥室與浴室，就像一個家一樣。適合一家人入住，也適合商務旅行時，招待客戶之用。



飯店／旅館 (hotel)



最為普遍，規模較大且大多是連鎖集團經營，依照服務、設施、裝潢不同等級分有星級，提供客房服務 (room service)，也會有人幫忙清理房間 (house keeping)。

青年旅館 (hostel)



通常以床位最為銷售單位，為背包客首選的下榻方式。旅客一般需與其他陌生旅客共用房間、衛浴與大廳等設施。對於經費有限並喜歡結交各國朋友的旅客來說，是非常有吸引力的選擇。

膠囊旅館 (capsule hotel)



與青年旅館一樣以床位 (膠囊) 為銷售單位，空間卻更為有限，適合不需要傳統旅館服務、僅一個晚上有地方過夜的旅客。最大的優點在於價格便宜，且通常膠囊旅館位於交通方便的市中心。

B&B (bed and breakfast)



顧名思義，B&B 為提供床位過夜和早餐的住房種類，也可譯作民宿，通常由普通住家的房間作為旅客住宿之用。

度假村 (resort hotel)



坐落於度假勝地提供休閒與娛樂之用的建築群，通常佔地較廣且設施完善，用以吸引旅客瀏覽停留旅遊景點的住宿選擇。



汽車旅館 (motel)

與一般旅館最大的不同，在於提供的停車位與房間相連。汽車旅館多位在高速公路交流道附近，或是離城鎮較偏遠處的公路上，但亦也有位於市區者，便於以汽車或機車作為旅行工具的旅客投宿。



民宿 (guesthouse)

大多由私人或家族經營的家庭旅館，提供數間客房，與 B&B 的差別僅在不一定提供早餐。



公寓式飯店 (apartment hotel)

提供旅客一處既有飯店便利性又有個人公寓感覺的住宿場所，因此來到這裡，就好像回到自己的家一樣，只是比起單純的家，飯店所應當提供的各式服務均不能少。

▽ 新型態的住宿選擇



原稱為 Airbed and Breakfast，原因在於希望完全實現「B&B」的概念，即在家裡放個氣墊床並且準備一份早餐，就可以把房子變成民宿了。對於 Airbnb 上的房東而言，既可以將家裡多出來的房間的利用率提高，也可以因此多一份不錯的收入；對於房客來說，他們不再只是遊客，而是向當地人一樣居住並且生活，真正體驗景致與當地風情。

Airbnb



與 Airbnb 一樣，此平台讓全世界各地的人都可以提供自己的房間、客廳、甚至只是一張沙發來接待旅行者（通稱沙發客），然差異在於，Couchsurfing 沒有強制收取任何費用，且沙發客通常會與房東生活在共同的空間。這種與當地人免費借宿的方式，不但可以交到許多不同文化背景的朋友、真正感受當地的生活方式，也可以省下一大筆住宿費。

Couchsurfing



— □ ×

To

Subject

To whom it may concern,

We are a family of four who will pay a visit to America next month. I would like to reserve a family room at your hotel from 10/10 to 10/15. Do you have a vacancy?

Could you please tell me your room rates and payment method? Also, do I need to pay a deposit? Any other information you could provide would be highly appreciated.

Thank you for your attention. I am looking forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,
Mr. Chia-hao Chang

▲ ▼

— □ ×

收件者

主旨

貴飯店您好：

我們有四名臺灣人將於下個月去美國旅遊，共兩位大人與兩位小孩。我們想在貴飯店訂 10 月 10 日至 15 日的家庭房一間，不知貴飯店是否仍有空房？

煩請貴飯店告知房價及付款方式，另外，是否要先付訂金呢？若有其他相關資訊也煩請提供，十分感謝。

謝謝貴飯店人員抽空看信，希望很快能有消息。

張家豪敬上

▲ ▼

旅遊資訊
補充包

對方覆信 Receiving a Reply from the Hotel



— □ ×

To Mr. Chia-hao Chang

Subject Re: Reserve a family room from 10/10 to 10/15

Dear Mr. Chang,

Thank you very much for your inquiry. In answer to your question, yes, we have a family room available from 10/10 to 10/15. The rate is \$80 per night. To reserve the room, we require a deposit of one night's room charge. You can send us a personal or traveler's check in US dollars, or you can pay online by VISA or MasterCard.

If you would like to go ahead and book the room, or if you have any further inquiries, please do not hesitate to contact me. I am happy to assist you.

Looking forward to meeting you and your family soon.

All the best,

Jack Watts, Customer Care Manager

— □ ×

收件者 張家豪先生

主旨 回覆：訂 10/10 到 10/15 的家庭房一間

張先生您好：

非常感謝您的來信，很榮幸能為您服務解惑。本飯店在 10 月 10 日至 10 月 15 日間，可提供您一間家庭房，費用是一晚 80 美元。若您欲訂此房，須預繳一晚的訂金。您可將個人或旅行支票（幣別為美元）寄至敝飯店，亦可於網路上以信用卡付款。本飯店接受威士卡或萬事達卡。

若您確定要訂房，或是還有其他疑慮，請隨時與我聯絡，本人將非常樂意為您服務。

期待您與您家人儘快蒞臨本飯店。

敬祝

一切安好

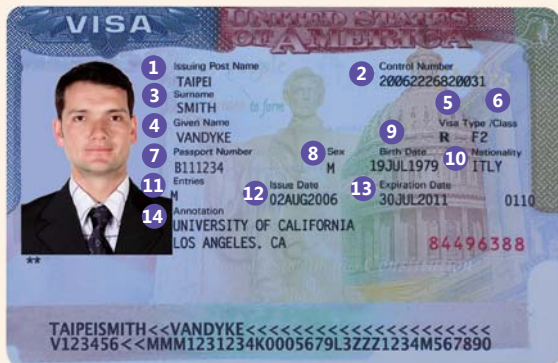
客戶服務部主任 傑克華特 敬上



旅遊地點不同，需要申請的簽證也不同，常見的簽證種類可分為以下幾項：

- 1 單一國家簽證**
individual visa
只要是在期限內，就可單次或多次進入該國。可用此類簽證的地區，包括澳洲、土耳其、俄羅斯、巴西等國。
- 2 申根簽證**
Schengen visa
申根簽證起緣於《申根公約》，這是歐盟國家之間的條約協定，其目的是取消相互的邊境檢查點，並協調對申根區之外的邊境控制。持有任一成員國有效身分證或簽證的人，可以在所有成員國境內自由流動。根據該協定，旅遊者如果持有其中一國的旅遊簽證，即可合法地到所有其他申根國家。
申根簽證分「單次入境」（single entry）及「多次入境」（multiple entry）。申請單次入境者，一旦自申根國家出境後，其簽證即無效、不可再使用。
國人向申根國家駐台單位申請簽證時，依首先入境國家或停留時間最長國家提出申請，以防止遭拒絕入境的麻煩。
 - 持有我國護照的旅客，自 2011 年起前往申根區國家，在 90 天以內不需要申請簽證。
- 3 落地簽證**
visa granted upon arrival/landing visa
泰國、柬埔寨等國，為落地簽證的國家，手續很簡便，到了當地機場即可辦理。
- 4 免簽證**
visa free/exempt entry visa
鄰近國家新加坡、南韓、馬來西亞和日本等，都是屬於免簽證的國家。一般說來，免簽證之國家都會有一個約 30-90 天不等的最長停留期限。
 - 持有我國晶片護照之旅客，前往美國雖不需簽證，卻須先透過旅行授權電子系統（ESTA）取得授權許可，取得 ESTA 的旅客可於美國停留 90 天
- 5 過境免簽證**
transit without visa
方便過境旅客在轉機時，欲停留該國而提供之簽證，如馬來西亞提供 72 小時過境免簽證，旅客只要備妥前往第三國之機票，在機場即可取得過境免簽，相當方便。
- 6 電子旅遊簽證**
electronic travel authority
(簡稱 ETA)
澳洲政府於 1998 年首創隱藏式電子憑證，旅客申請核發後，可領到一張「機器可判讀簽證」（machine readable visa，簡稱 MRV），並憑此入境。除了澳洲外，現在前往土耳其、菲律賓等地也可申請電子簽證。這種方式將可在一至兩天內快速取得簽證，費用也較為低廉，為許多旅客的最佳選擇。

美國簽證 United States Visa



- ① ISSUING POST NAME 簽證核發地
- ② CONTROL NUMBER 簽證編號
- ③ SURNAME 姓
- ④ GIVEN NAME 名
- ⑤ VISA TYPE 簽證種類
- ⑥ CLASS 等級 B1 代表商務；B2 代表觀光，通常會一起核發。
- ⑦ PASSPORT NUMBER 護照號碼
- ⑧ SEX 性別 M 為男性；F 為女性。
- ⑨ BIRTH DATE 生日
- ⑩ NATIONALITY 國籍
- ⑪ ENTRIES 入境次數 M 為多次入境；S 為單次入境。
- ⑫ ISSUE DATE 簽證核發日
- ⑬ EXPIRATION DATE 簽證到期日
- ⑭ ANNOTATION 註解

申根簽證 Schengen Visa



- ① VALID FOR 此證件適用於 (申根國家)
- ② FROM . . . UNTIL . . . 簽證有效期限
- ③ TYPE OF VISA 簽證種類 C 為短期簽證；D 為長期簽證。
- ④ NUMBER OF ENTRIES 入境次數 MULTI 為多次入境；01 為單次入境。
- ⑤ DURATION OF STAY 可停留時間
- ⑥ ISSUED IN 簽證辦理處
- ⑦ ON 簽證辦理時間
- ⑧ PASSPORT NUMBER 護照號碼
- ⑨ SURNAME, NAME 申辦人姓名
- ⑩ REMARKS 備註



1-5 辦理觀光簽證

詢問是否需
要辦理簽證

1 Do I need a visa to enter Switzerland?

請問去瑞士要辦簽證嗎？

準備資料

2 What do I need in order to apply for a visitor's visa?

請問辦觀光簽證要什麼資料？

是否需面談

3 Do I need to have an interview to apply for the visa?

請問辦這個簽證要經過面談嗎？