

領隊領牌考試 — 溫習重點

（適用於 2025 年 1 月至 2026 年 10 月舉行的領牌考試）

以下為考生準備領隊領牌考試的溫習重點，相關資料及考試的答案可參考領隊試前訓練課程標準教材（初版）。

請留意：

- 考試主要考核考生是否能應用相關領隊基本知識，考生須因應問題要求，加以解釋及／或舉出例子以證明能夠應用所學的知識；
- 除考試題目列明外，每個答案所得分數為 1 分；及
- 題目包含問答題、多項選擇題、是非題和配對題。

主題	準備資料	分數
1. 領隊工作	• 《旅遊業條例》領隊的定義 • 《持牌人指令》中有關職務清單及服務協議的內容 • 領隊與旅行代理商相互依存的關係 • 旅行代理商對外遊旅客提供的服務範圍 • 稱職領隊的性格特質 • 稱職領隊的工作態度、技能及知識的要點 • 旅遊業相關機構／部門的例子 • 執行領隊角色 • 領隊職責範圍及工作細節 • 領隊須履行的主要職務 • 帶團的專業形象、情緒的控制及實質準備 • 領團方式 • 旅行團隊管理的要點	16%
2. 相關法例	• 《旅遊業條例》及其附屬法例實施日期 • 《持牌人指令》有關持牌領隊的專業操守 • 《防止賄賂條例》中「利益」的範圍及收取利益的條件、其他內容以多項選擇題、是非題和配對題考核 • 《個人資料（私隱）條例》保障資料原則 • 《香港國安法》（只以多項選擇題、是非題和配對題考核）	12%
3. 顧客保障	• 「旅遊業賠償基金」兩項保障以及最高總賠償款額（教材中註一及註二的內容只以多項選擇題、是非題和配對題考核） • 不屬於「旅遊業賠償基金」賠償範圍的例子 • 領隊就「旅遊業賠償基金」應注意事項 • 「旅遊業賠償基金」徵費百分比及電子印花顯示的內容 • 旅遊保險保障項目的例子 • 旅遊保險申請索償所需文件 • 旅遊保險常見拒賠原因 • 處理客人在旅程中對旅遊保險查詢的要點 • 提醒旅客的安全提示 • 旅客的健康旅遊小貼士	

主題	準備資料	分數
4. 外遊旅行團運作	- 出團前蒐集目的地資料的例子 - 向團友撰寫出團前溫馨提示 - 確認團友資料的項目 - 離境前集合旅客的工作要點 - 分配房間的考量 - 發放房間鑰匙前向旅客說明的事項 - 安排旅行團餐飲場所、觀光導賞、購物活動的要點 - 檢查餐飲場所、觀光導賞、購物活動的項目 - 回程前一晚提醒團友的要點及海關知識 - 在回程到酒店迎接團友及離境途中的安排 - 辦理離境手續的要點	16%
5. 顧客服務	- 提供增值服務對旅行代理商的重要性及市場上的變化 - 提供增值服務的種類及例子 - 提供增值服務的技巧 - 行程中旅客可能會遇到的疑難及解決方法 - 處理旅客投訴及疑難的程序	16%
6. 減低風險	- 外遊警示級別及解釋 - 對活動及供應商的監察、關顧旅客的例子 - 帶領特別興趣旅行團（遊學團、滑雪團、海上郵輪團、野生動物觀賞團）的要點 - 在野外要求救援時須提供的資料 - 四個執行生態導賞團的態度及導賞守則	30%
7. 危機處理	- 八項處理危機及突發性事故的考慮因素的應用 - 七項危機處理技巧及程序及應用 - 根據危機個案說明處理方法	
自由題（由以上的準備資料挑選考核題目）		10%
總計		100%