

## 導遊領牌考試（筆試）— 溫習重點

（適用於 2025 年 1 月至 2026 年 10 月舉行的領牌考試）

### 1. 卷一甲部

以下為考生準備導遊領牌考試的重點，而答案載於導遊試前訓練課程的標準教材。請留意：

- 考試主要考核考生是否能應用相關導遊基本知識，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；
- 除考試題目另有列明外，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. 導遊工作      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職務清單及服務協議的內容</li> <li>• 旅行代理商對入境旅客提供的服務範圍</li> <li>• 提升旅客滿意度的性格特質及例子</li> <li>• 使旅程順暢的工作能力及例子</li> <li>• 提升導遊知識的方法</li> <li>• 執行導遊角色及職責及例子</li> <li>• 遵守職業道德原則：導遊採取一切合理的步驟及須履行的主要職務</li> </ul>                                                                                                                              | 12% |
| 2. 與旅遊業相關的機構 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅遊事務署的主要職責、旅遊業監管局的職能、香港旅遊發展局的宗旨、法定組織及諮詢組織的名稱及工作（只以多項選擇題、是非題、配對題考核）</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               | 12% |
| 3. 相關法例      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 《旅遊業條例》擔任導遊的涵義</li> <li>• 《旅遊業條例》及其附屬法例實施日期</li> <li>• 《旅遊業條例》中導遊牌照領牌及續牌條件（只以多項選擇題、是非題、配對題考核）</li> <li>• 《旅遊業條例》中在車輛上展示旅行團的資料（俗稱「車頭紙」）</li> <li>• 只適用於內地入境旅行團的指令（只以多項選擇題、是非題、配對題考核）</li> <li>• 《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</li> <li>• 《個人資料（私隱）條例》保障資料原則</li> <li>• 《香港國安法》（只以多項選擇題、是非題和配對題考核）</li> </ul> |     |
| 4. 顧客保障      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優質旅遊服務計劃包含的領域、認證標準、認證五大要素及有效期</li> <li>• 對旅客購物的建議（購物小錦囊）</li> <li>• 入境旅行團註冊商店行政計劃所訂明內地及非內地入境旅行團的退款時限</li> <li>• 入境旅行團註冊商店行政計劃顧客購物退款保障</li> </ul>                                                                                                                                                                            | 8%  |
| 5. 入境旅行團運作   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接待入境旅行團需要準備的物件及用途</li> <li>• 旅客抵步前須確認及考慮事項</li> <li>• 分配房間的考量</li> <li>• 發放房間鑰匙前向旅客說明的事項</li> <li>• 安排旅行團餐飲場所、觀光導賞、購物活動的要點</li> <li>• 提醒入境旅行團離港前一晚的要點</li> <li>• 離港當天到酒店迎接旅客的要點</li> <li>• 辦理離境手續的要點</li> </ul>                                                                                                             | 12% |

| 主題                 | 準備資料                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 分數   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 6. 了解入境旅客背景及提供服務   | <ul style="list-style-type: none"> <li>影響旅遊動機的內在因素及外在因素</li> <li>各種旅遊形式（只以多項選擇題、是非題、配對題考核）</li> <li>如何為閒暇／度假式旅遊、公幹旅遊、文化旅遊及生態／環保旅遊旅客提供適切的服務</li> <li>一般旅客的行為特徵及接待方法</li> <li>不同性格旅客的接待方法（只以多項選擇題、是非題、配對題考核）</li> <li>旅客的旅遊方式及接待方法</li> <li>旅遊車上的工作</li> <li>客源國的禁忌簡表（只以多項選擇題、是非題、配對題考核）</li> <li>增值服務對旅行代理商的重要性及在市場上的變化</li> <li>增值服務的種類和例子</li> <li>提供增值服務的技巧</li> <li>旅客在行程中出現的疑難及解決方法</li> <li>處理旅客投訴及疑難的程序及例子</li> </ul> | 16%  |
| 7. 減低風險            | <ul style="list-style-type: none"> <li>監察交通安排、膳食、住宿、活動的項目</li> <li>遠足團對旅客的安全提醒及須帶備的應變物品及器材</li> <li>在野外撥打緊急求助電話時提供的資料</li> <li>執行生態導賞團的態度和導賞守則</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   | 24%  |
| 8. 突發事件及意外處理       | <ul style="list-style-type: none"> <li>八項處理危機及突發性事故的考慮因素的應用</li> <li>七項危機處理技巧及程序及應用</li> <li>根據危機個案說明處理方法</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |
| 9. 講解技巧            | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用一個景點應用 5W1H 理論</li> <li>戶外導遊解說技巧講解</li> <li>使用擴音器（麥克風）的注意事項</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6%   |
| 自由題（由以上準備資料挑選考核題目） |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10%  |
| 總計（導遊知識及技巧）        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100% |

## 2. 卷一乙部

| 主題          | 分數                                                                                                                       |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. 香港及中國知識 | <p>香港知識以筆試填充題考核 (卷一乙部)</p> <p>香港知識 170 格</p> <p>中國知識 30 格</p> <p>此部分的溫習重點，請參考</p> <p>【香港及中國知識（筆試試卷一乙部份）】</p> <p>考試範圍</p> |