



Tour Member Handbook
旅客手冊



團 號： EUN230302A
行程名稱： 北歐 玻璃屋 幸福光 破冰船 紫晶列車 雙國 10 天
集合時間：
胸 牌：
領 隊：
送機人員： 沈昆毅先生 (0986242434)

*再次提醒**護照自帶**的貴賓，請在前往機場與團體集合出發前，請再次檢查是否已經攜帶**您的護照或簽證等相關旅行文件**..等，並請提早或準時抵達機場，以便協助您辦理Check-in 手續。

■ 行程內容

北歐 玻璃屋 幸福光 破冰船 紫晶列車 雙國 10 天

* 行程特色

1. 安排入住一生必遊的玻璃屋一晚，在屋中靜靜的等待幸福極光的到來，浪漫滿分。
2. 在北極圈內都市住宿三晚，三晚都有機會觀賞到極光，提高觀賞機率。
3. 在電視中都看過可愛的哈士奇犬拉著雪橇載人，在這裡，我們幫您實現了這願望 - 狗拉雪橇。
4. 大家知道聖誕老人用甚麼交通工具去送禮物嗎？特別安排馴鹿雪橇，讓各位貴賓體驗聖誕老人的特殊車輛。
5. 開車？騎車？不酷，騎雪上摩托車暢遊白雪靄靄的北歐，才叫酷。

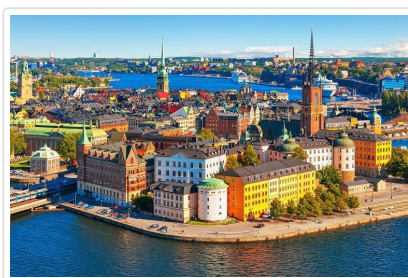
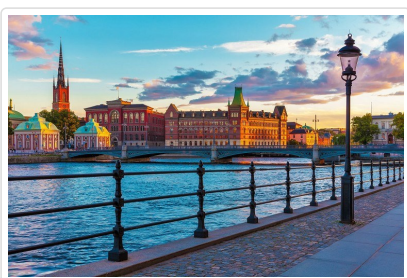
6. 暢遊北歐雙國芬蘭、瑞典，行程中安排 2 段國內線，輕鬆舒適。
7. 安排搭乘極圈破冰船，讓您親身體驗船隻在北海冰層上破冰的奇景。
8. 身穿厚厚戲稱龍蝦裝的防寒衣，跳進冰冷的海水中，這種經驗，一生難忘。
9. 每年學術界的桂冠，諾貝爾獎晚宴舞會所在的斯德哥爾摩市政廳，推崇歷年傑出學者的研究與貢獻。
10. 有『波羅的海少女』美譽的赫爾辛基，怡然自得的西貝流士公園，巧妙設計的教堂令人耳目一新。
11. 傳說中的聖誕老人村，一張幸運的卡片，許給自己或親友未來的祝福。
12. 全程合計收費含司機、導遊、領隊及行李小費（但不含床頭小費），領隊服務滿意百分百，不滿意領隊服務，領隊小費部分退還。

第01天

桃園國際機場 / 曼谷 / 斯德哥爾摩

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

冬季的北歐，大家所想到的大都是遍地白雪，然而，到了夜晚，卻出現了奇妙的光影--幸福極光，傳說是造物者為了彌補北方民族永夜生活的單調乏味，遂在暗夜裡上演著一幕幕令人讚嘆、驚豔的自然奇觀。按芬蘭北部拉普蘭薩米人的傳說，那是天上火狐跑過北極荒原，牠的尾巴攪動起地上的白雪而激發出來的花火。現代芬蘭語的“revontulet”，便是這神話裏的火狐。就讓我們帶領大家前往北極圈內的都市，等待極光，將剎那化為永恆。



 **餐食** 早餐：X 午餐：X 晚餐：機上


 **住宿** 機上

第02天

斯德哥爾摩 / 赫爾辛基 市區觀光【芬蘭】

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

中午經轉機抵達赫爾辛基，專車前往市區觀光：寬廣的◎**元老院廣場**環繞許多著名建築，純白裝嚴的大教堂、學術氣息濃厚之赫爾辛基大學、帝俄統治時代之參議院，皆是您攝影鏡頭的焦點；隨後前往◎**市集廣場**，一覽波羅的海少女雕像，行車經過烏斯本斯基東正教堂，欣賞典型東正教之華麗裝飾。隨後拜訪紀念偉大音樂家的◎**西貝流士公園**，鮮花怒放的花園搭配不鏽鋼管雕塑，享受一刻浪漫悠閒。

 **餐食** 早餐：機上 午餐：餐費15歐元 晚餐：西式套餐

 **住宿** RADISSON BLU ROYAL HELSINKI或RADISSON BLU PLAZA或同級

第03天

赫爾新基 / 羅宛聶米 - 玻璃極光屋 - 雪上摩托車 - 馴鹿雪橇追極光

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

上午我們將帶著雀躍的心情前往機場準備飛進北極圈內拉普蘭地區的都市-羅宛聶米，整個拉普蘭地區佔了芬蘭國土的 30%，拉普蘭是位於芬蘭北部的一片廣闊地理區域，跨芬蘭、俄羅斯、挪威和瑞典四個國家。以馴鹿和北極光而聞名遐邇的神奇土地。或許您的寵物是隻可愛的小狗或小貓咪，但在這裡馴鹿卻是薩米人最鍾愛的寵物，為了讓馴鹿保有原野生活的習慣，他們還會帶著馴鹿到野外去露營，好讓馴鹿們可過過野地生活，這是不是很有趣呀！

抵達後安排帶您體驗更不一樣的雪地活動，穿上我們準備好的★**禦寒衣物**，騎上★**雪地摩托車**(須有台灣駕照，並攜帶前往)，馳騁在銀白森林中，冬季的原野與故事裏描述的一樣具有神奇魔力，當你跨坐在雪地摩托上進入其中時，兩腿間所爆發出的引擎轟鳴，為這種魔幻感受帶來了全新的注解，雖然，溫度是寒冷，但內心卻是熱情澎湃。今晚我們特別安排★**馴鹿雪橇追極光**，馴鹿是芬蘭拉普蘭的一個標誌，因為有一個重要的原因：在拉普蘭，馴鹿的數量大概相當於當地的人數。所以，當您在拉普蘭.....請像聖誕老人那樣跳上雪橇，享受駕馴鹿車的樂趣吧！保持緩和的速度，這使得馴鹿雪橇適合所有年齡的旅客。馴鹿雪橇也是一個心靈之旅，乘著木制雪橇滑過雪地森


林，當中的神奇體驗有點夢幻的滋味。如果，極光同時出現在天際時，那種幸福滿滿的感覺，絕對是任何言語都無法表達的。

(若住不到玻璃極光屋改住其他飯店每人退150歐)

【極光知識知多少】

極光是太陽風中的帶電粒子，順著地磁的磁力線方向，往兩極方向移動，當與大氣中氣體原子碰撞時，將產生放電現象，而所散發出的瑰麗耀眼光芒，出現在北極的稱為北極光，出現在南極的就稱為南極光。看見極光的首要條件是要避開夜圓之夜，月圓之夜的光線太亮，反而會遮掩住極光的出現，鳳凰旅遊多年銷售極光的經驗，所有出發日期都已算過，入住拉普蘭地區時，均以避開月圓之夜，增加看到極光的機率。

(極光為大自然現象，如旅途中因氣候因素無法觀賞極光，敬請 貴賓見諒)

 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：餐費15歐元 晚餐：旅館內西式

 **住宿** ARCTIC SNOWHOTEL AND GLASS IGLOOS或同級


第04天

探訪紫晶礦山 - 羅宛轟米

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

是否還沉醉在昨晚極光飛舞奇景中，不忍讓極光離去，沒關係，下一個目的地，也是另一種傳奇，我們將搭乘★**紫晶列車**前往 Lampivaara 紫水晶礦，它位於自然公園中心的AMETHYST山，也是世界上唯一對遊客開放的寶石礦山，使您有機會進入奇幻的寶石世界，親眼目睹瑰麗的寶石。在這裏，您還可聆聽祖輩流傳下來的故事，流傳很久的紫水晶傳說，並且可以動手挖掘屬於您自己的幸運紫水晶，它可能已經在那裏等待了您20億年喔。晚上我們將抵達另一個極圈小鎮 - 羅宛轟米，這裡也是可以期待極光的出現。

(極光為大自然現象，如旅途中因氣候因素無法觀賞極光，敬請 貴賓見諒)

 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：西式套餐 晚餐：西式套餐

 **住宿** Scandic Rovaniemi或SANTA CLAUS或同級

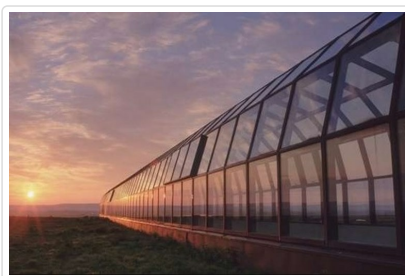
第05天


聖誕老人村 - 極圈博物館 - 狗拉雪橇

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

印象中的聖誕節屋外一定是下著白雪，屋內一個溫暖的火爐正燃燒著木材，飄出陣陣的木材香氣，當然，身穿紅色衣服的聖誕老人是這屋子的主人，忙著分送禮物給小朋友，小時候的童年夢想，我們今日將親自拜訪位於北緯66度，北極圈臨界線之上★**聖誕老人村**，為自己或親友挑選張聖誕卡，蓋上聖誕老公公專用郵戳，期待那一份來自遠方的祝福。此外，★**北極圈證書**的到手，更是今日的另一收穫，跨越於北極圈臨界線上留下曼妙身影，紀念那永恆難忘的一刻。接著我們要去參觀★**極地博物館**，芬蘭的極地博物館也就是人們口中所獲的拉普蘭省立博物館了，它是芬蘭羅瓦涅米市的一座地方綜合性博物館，它的建築奇特並且充滿了美麗，整個博物館的面積就有10000平米，最為出名的便是，在頂部有一個廠174米，寬30米的浪漫的玻璃通道。很多遊客都走過這裏，當仰望天空時，感覺特別浪漫，博物館的房間都在地下，就如當地的人們在嚴寒的時候會在冰下避寒一樣。接著來到一群可愛哈士奇犬的家，這又是一個美夢成真的旅程，在電影中看過太多★**哈士奇拖著雪橇**在白雲上奔馳的畫面，在這裡我們將踏上雪橇，讓可愛的哈士奇載著我們一顆赤子之心奔向原野，讓兩旁的白雪洗去一切的煩惱，就像冰雪奇緣電影曲的那段 -- Let It Go! Let It Go! 就讓我們享受這一刻吧。

(極光為大自然現象，如旅途中因氣候因素無法觀賞極光，敬請 貴賓見諒)



 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：西式套餐 晚餐：西式套餐

 **住宿** Scandic Rovaniemi或SANTA CLAUS或同級

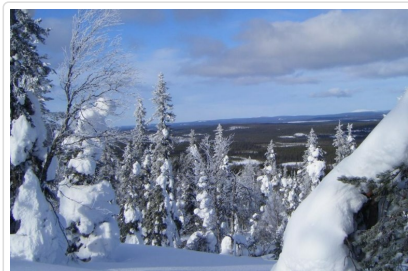
第06天


羅宛轟米 - 三寶號破冰船 SAMPO - 凱米

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

早餐後前往凱米搭乘破冰船，當然囉，人的一生成能有幾次這樣的體驗，雄偉的北極破冰船★**三寶號** (SAMPO)，超過3500噸重的鋼材打造成的大船，在衝破厚厚冰層時發出如雷般的巨響，即使是最老練的海員也會肅然起敬。

這艘破冰船自六十年代早期開始服役，直到1987年它成為芬蘭北部港口城市凱米 (Kemi) 的一個旅遊景點前，三寶號在結冰的芬蘭海域上奮勇航行已經有二十五年的歷史了。當巨大的鋼板船身和厚厚的冰層相撞時，是破冰船給予乘客非比尋常體驗，但是它能夠提供的卻不僅僅如此。想嘗試漂浮在冰水裏嗎？您會在導遊的帶領下，進行包括參觀發動機室和船長的橋樓的遊覽。但您要做最精彩的事情，是在冰海裏游泳。但請不要擔心，因為這不是強制性的，如果您決定嘗試一下，在您下水前我們會為您準備厚厚保暖防水衣服，我們戲稱它為龍蝦裝，因為穿上大紅色的它，讓整個身體漂浮在冰海上，一個個紅色的身軀，不是很像一隻隻龍蝦嗎？太神奇了，只有此處，在這季節裡，才有機會體驗。



 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：船上簡餐 晚餐：西式套餐


 **住宿** CUMULUS或同級

第07天

雪堡探索 SNOWCASTLE - 露利亞

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

早餐後，準備另一趟 Once in a Lifetime 的體驗，今日午餐特別安排於 snow castle 內享用一頓截然不同的經驗，在四周都是冰屋的餐廳，享用晚餐，會是個甚麼樣的感受呢？您來了就知道。

 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：雪堡午餐 晚餐：西式套餐


 **住宿** Scandic Lulea或同級

第08天

露利亞 / 斯德哥爾摩 (瑞典)

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

今日我們將搭乘班機飛往瑞典首都-斯德哥爾摩，堪稱北歐最精采城市的斯德哥爾摩，也是旅遊玩家公認為世界最美麗的首都，博物館、皇宮的人文薈萃，港灣內散落的島嶼風光，展現昔日北歐大城的雍容華貴。素有『波羅的海水上美人』之譽的斯德哥爾摩市區名勝，散落於海上的島嶼、寬廣的綠意森林，組合出七百多年歷史的古都風情。隨後參觀二十世紀歐洲最美的建築★**市政廳**，每年學術界的桂冠，諾貝爾獎晚宴舞會即在此舉行。續前往足以與英國白金漢宮相媲美之**皇宮**，義大利巴洛克式風格的宮殿，皇宮前的衛兵交接典禮，仍紀錄瑞典皇室榮光。續步行前往昔日瑞典皇室歷代加冕之所**大教堂**，停駐於古老**廣場上**，聆賞一段驚人的血淚史。隨後漫步於熱鬧的**東、西長街**，啜飲一杯浪漫香醇咖啡或尋找昔日的中世紀情懷。

 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：中式七菜一湯或發餐費15歐 晚餐：西式套餐


 **住宿** ELITE MARINA TOWER或RADISSON BLU WATERFRONT HOTEL或RADISSON BLU ROYAL VIKING HOTEL或同級

第09天

斯德哥爾摩 / 轉機點

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

早餐後，背起幸福的美好回憶前往機場準備辦理登機手續，飛返家園。

 **餐食** 早餐：北歐自助式 午餐：餐費15歐元 晚餐：機上

 **住宿** 機上

第10天

轉機點 / 桃園國際機場

符號表示：★表含門票 ◎表下車參觀 未標示者表行車經過

班機於今天返抵國門，是否還在回想此次旅程一切的美好事物，不管絢麗的極光、小時的夢想或是 Once in a Lifetime 的體驗，都是一生難忘。

 **餐食** 早餐：機上 午餐：X 晚餐：X

 **住宿** 甜蜜的家

■ 旅遊注意事項

親愛的鳳凰貴賓，您好！

感謝您與鳳凰旅遊一起共享旅行世界的樂趣！為了旅途順暢及維護您的權益，我們竭誠建議您詳閱下列注意事，以便利您充分享受一趟快樂之旅。

一、 出入境

1. 請依約定的集合時間、地點，於**班機起飛前二小時**攜帶行李及相關證件至指定航空公司團體櫃檯，向領隊或送機人員辦理報到，完成搭機 (check in) 及出境手續 (提醒您，部分航空公司與旺季期間則須於班機起飛前三小時集合) 。
2. 托運行李請備堅固耐用者為佳，需備鎖，以每人交運一件 (限重20公斤以內或依各家航空公司規定)，以及一件輕便隨身行李自帶為原則 (隨身行李不可超過：長56x寬36x高23公分) 。
3. 目前大部分航空公司均規定行李托運須自行辦理check in手續，亦請旅客自行保留行李收據。
4. 貨幣：超過等值美金1萬元現金者，應報明海關登記；人民幣限額為兩萬元；新台幣以6萬元為限，如所帶之新台幣超過限額時，應在出境前事先向中央銀行申請核准，持憑查驗放行，超額部份未經核准，不准攜出。

如結匯是購買美金旅行支票，請務必結匯後立刻在支票左上角簽名欄簽名，下面的簽名欄則待支付款項時再簽名。建議您可另外用一張紙記下每張支票號碼，每用掉一張則劃掉一個號碼，並保留購買旅行支票時的存根，以便萬一遺失時可迅速辦理掛失補發。

(如有最新公告，依財政部關稅局公告為主)

二、海關

1. 旅客返國可免稅攜帶香煙一條、酒一瓶，及少量自用香水或禮物。
2. 禁止攜帶各種肉類、植物、蔬菜及不良刊物入、出境。
3. 毒品、槍械、彈藥，未經主管機關許可，禁止攜帶入、出境。
4. 銼刀、指甲剪、水果刀請置於大行李箱內托運 (否則過關時將會沒收) 。
5. 保育類野生動物及其產製品，如未取得許可文件就帶回國或郵寄，依法將以走私論罪，敬請旅客留意。
6. 購買非保育類野生動植物產製品時，亦應向廠商索取海關許可證明，因各國管制辦法不同，攜帶此類物品常會造成入、出境的麻煩。
7. 不接受他人托帶物品，以免在海關檢查時遭無妄之災。
8. 任何團員若有私帶私貨之嫌，領隊有權拒絕隨團報關，以免影響其他團員通關手續(權益)。
9. 出入境不能攜帶超過報關金額 (可參考一.出入境第4點) 。
10. 海關查驗行李時應予配合，超額物品應誠實申報。
11. 出發前應檢查自己的證件是否過期，證件包括護照及當地簽證等。

◎ 特別注意！民航局安檢規定：

1. 旅客隨身攜帶之液體、膠狀及噴霧類物品容器，其體積不得超過100毫升。
2. 所有液體、膠狀及噴霧類物品容器均應裝於不超過1公升且可重複密封之透明塑膠袋內，所有容器裝於塑膠袋內時，塑膠袋應可完全密封，並且每名旅客限制攜帶1個，於通過安檢線時由檢查人員目視檢查。
3. 旅客攜帶旅行中所必要、但未符合前述限量規定之嬰兒奶粉(牛奶)、嬰兒食品、藥物、糖尿病或其他醫療所需之液體、膠狀及噴霧類物品，經向安全檢查人員申報並獲得同意後即可攜帶。

4. 出境或過境(轉機)旅客在機場管制區或前段航程於機艙內購買、或取得前述物品可隨身攜帶上機，但需包裝於經籤封防止調包及顯示有效購買證明之塑膠袋內。
5. 為使安檢線之X光檢查儀有效檢查，前述塑膠袋應與其它手提行李、外套或手提電腦分開通過X光檢查。

航空站出境服務台24小時聯絡電話

- 第一航廈 (03) 398-2143~4
 - 第二航廈 (03) 398-3274、(03) 398-3294
- 臺灣桃園國際機場

◎美加地區特別注意事項

自2008年5月5日起，美加境內托運行李之規定將有變動，凡購買經濟艙機票及兌換里程獎勵之經濟艙機票，可免費托運一件行李，第二件托運行李則須酌收美金25元。

美國聯邦運輸安全署 (TSA) 發布以下航空旅遊注意事項：

1. 各類的液態或凝膠狀物品(包括飲料、洗髮精、防曬油、乳液、牙膏和髮膠等等)禁止攜帶上機，必需放置在托運行李中。但嬰幼兒食品及有醫生處方之必備藥物不在此限。
2. 儘量減少隨身攜帶的行李。
3. 至少在飛機起飛前三個小時到達機場。
4. 安檢後在候機處所購買的飲料，必需在登機前喝完，安檢人員會在登機門進行抽檢。
5. 與TSA安檢人員及航空公司人員充分配合，提高警覺，若有看到行徑可疑之人或事，向有關單位報告。

*出國旅客可瀏覽美國聯邦安全署 (TSA) 的網站www.tsa.gov，得知最新相關規定。

三、食

1. 早餐一般以自助餐為主，可任意取用，但以適量為宜。
2. 午餐及晚餐以中、西餐以及風味特色餐搭配 (不含飲料)，盡量安排多樣化。
3. 於餐廳用餐時，請勿飲用自己所攜帶的酒類及飲料。
4. 若安排在中國餐廳用餐，因各大城市之中國餐廳，受限於材料來源及烹調方式，實在無法與國內相比較，若無法盡善盡美，敬請見諒！
5. 飲食有特殊需要者，如吃素或不吃牛肉，請在旅遊行前說明會時告知，以便事先預訂 (因機上無法臨時準備)。

四、衣

1. 衣著及鞋子以輕便舒適為原則。
2. 冬天服裝以保暖又便於穿脫為原則，同時請備厚毛襪、圍巾、手套等禦寒裝備。
3. 如遇下雪或極地地區，因雪地反光甚強，請備墨鏡護眼，並攜帶面霜、護脣膏等，以防凍傷。

五、住

1. 團體旅遊住宿，一般以二人一室為原則，如欲住單人房則須增繳單人房價差。
2. 一般飯店內不提供牙膏、牙刷、毛巾等私人用品，且基於衛生理由，敬請自行攜帶。
3. 房內如有煮具與茶包、咖啡包，多為免費供應，但冰箱內之任何東西則需付費。
4. 在浴缸內淋浴時，請務必拉起浴簾並將其放於浴缸內，以防濺濕地板。
5. 貴重要物品請放置飯店保險箱內，如隨身攜帶，切勿離手。
6. 住宿飯店請隨時加扣安全鎖，並勿將衣物披在燈上或在床上抽煙，聽到警報器時，請由緊急出口迅速離開。
7. 提醒您全球各地因響應環保而實施「公共區域禁菸」的國家越來越多，飯店房間內亦列為禁止吸菸場所，在此提醒您請勿在飯店公共區域或客房內吸菸，以免誤觸當地法規而遭受高額罰款。
8. 游泳池未開放時間，請勿擅自入池，並切記勿單獨入池。
9. 夜間或自由活動時間自行外出，請告知領隊或團友。

六、交通及行程

1. 搭乘飛機時，請隨時扣緊安全帶，以免亂流影響安全。
2. 搭車時請勿任意更換座位，頭、手勿伸出窗外，上下車請注意來車。
3. 搭乘纜車時，請依序上下，聽從工作人員指揮。
4. 出國旅遊期間，下車或於旅館外出時，貴重物品 (護照、金錢、相機、攝影機、沿途新購物品)。請勿置於車上及房間內。
5. 出國旅遊期間，請勿將護照交給他人保管(包括領隊或當地導遊)。要求統一保管時，亦請您回絕。
6. 隨團體參觀時請緊隨團體行動，不單獨行動。
7. 出門在外特別注意安全，切記財不露白，平時財物分開放置，購物時也不應當眾掏出大把鈔票點數。
8. 遵守領隊所宣布的觀光區、餐廳、飯店、遊樂設施等各種場所的注意事項。
9. 旅遊活動安全等級以品保協會評定之危險標準為依據，品保協會未評定者，則由本公司自行評定；身體狀況不佳、孕婦、幼兒及患有心臟病、高血壓、氣管疾病等貴賓，請自行斟酌個人身體狀況，請勿勉強參加。
10. 本公司未提供的自費活動項目，建議您不要參加。若因自行參加而導致意外發生時，本公司恕不負責。
11. 正常旅遊時間外所有客人要求領隊帶領之額外活動，若發生任何意外時，本公司及領隊恕不負責。
12. 搭乘船隻請務必穿著救生衣，搭乘快艇請扶緊坐穩，勿任意移動。

13. 行走雪地及陡峭之路，請小心謹慎。

14. 團體行進中一切以團隊精神為主，暫時需要犧牲一些個人自由、凡事以團體為優先並相互合作、幫助、發揮團隊精神，若有服務不周之處，敬請不吝賜教，並求改進，謝謝！

外交部緊急聯絡中心設有「旅外國人急難救助全球免付費專線」800-0885-0885目前可適用歐、美、日、韓、澳洲等22個國家或地區，並印製有「旅外國人急難救助卡」，可至機場服務台自由取用或至外交部網站下載

七、保險

再次感謝您的支持，參加本公司所承辦的團體旅遊。自2023年5月1日起，為參團旅客投保【責任保險】金額提高至新台幣500萬元，【意外醫療實支實付】為新台幣20萬元（均已超過旅行業管理規則第五十三條規定的200萬元，意外醫療亦已超過交通部觀光局規定的實支實付新台幣10萬元）。唯15歲以下、70歲以上之旅客，與《以台灣為母港出發的郵輪航程》的部分，保險公司只接受最高保額為兩百萬，敬請知悉與理解。以及綜合旅行社的八千萬履約責任險。另外，觀光局在「國外定型化旅遊契約書」第九條第五款中規定，旅行社有告知旅客自行投保旅行平安保險之義務。因此，為了您的權益，特別提醒每一位參加團體的貴賓，不要忘了自行投保旅遊平安險，或洽詢您的服務人員相關問題。

八、小費

1. 自2003年開始，鳳凰創先實施「領隊滿意服務百分百！旅遊當地司機、導遊及領隊的小費全包」制度(鳳凰逍遙系列, 或特殊團體, 不含小費等團體不適用)，導入ISO流程控管，由各位貴賓負責評鑑，希望能有效減少各位貴賓的一些困擾，讓領隊更努力的做好每一項服務，打造出悠遊自在、安心滿意的海外旅程。

「小費全包」也讓領隊更有尊嚴，「評分制度」讓客戶權益更具保障，是良性的互動循環，更能落實賞罰的效果。例如：

平均分數	退費標準
4分以上	全數交給領隊(5歐元/每天)
4分以下至3.5分	退還領隊小費之20%
3.5分以下至3分	退還領隊小費之40%
3分以下至2.5分	退還領隊小費之50%
2.5分以下至2分	退還領隊小費之60%
2分以下	退還領隊小費之75%

2. 鳳凰旅遊為堅持ISO9001的品質理念，期盼您在行程結束後，填妥顧客意見調查表，密封後交由領隊帶回。也謝謝您的合作！

九、其他注意事項

● 歐洲旅遊

1. 歐洲退稅規定

·同一人在同一家商店購買超過指定金額，即可辦理退稅，但請留意一般食品、煙酒類是無法退稅的（有關可達退稅之金額可洽詢領隊或直接詢問店家）。

·購物時一定要在店內直接索取退稅單，沒有當場索取就無法退稅。

·如旅遊期間走訪多國，且旅遊地區都屬歐盟國家，辦理退稅時則必須在最後離境國的機場辦理；若非歐盟國家則在離開該國海關時，就要辦理退稅。

·退稅商店提供的退稅單有：TAX FREE、PREMIER TAX FREE、GLOBAL BLUE

2. 機場退稅

機場退稅之領取方式共分兩種：領現金、退信用卡

3. 機上特別餐須於出發前72小時前預定(工作天不含假日)，如需安排特殊餐食，請務必提早告知業務人員以利作業(如不吃牛肉/全素/蛋奶素)。

■ 旅遊實用資訊

歐洲旅遊

一、電壓、插座與台灣不同(電器充電請自行準備萬用插頭及變壓器)

北歐地區：挪威、丹麥、瑞典、芬蘭、冰島，230伏特(Volt)：歐規雙腳圓型

東歐地區：捷克、奧地利、匈牙利、波蘭、克羅埃西亞、斯洛伐克、羅馬尼亞、斯洛維尼亞、保加利亞、愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛，220-230伏特(Volt)：歐規雙腳圓型

俄羅斯地區：220伏特(Volt)：歐規雙腳圓型

中西南歐地區：

1. 義大利，220-230伏特(Volt)：三腳圓型(三孔平行)、歐規雙腳圓型

2. 英國、愛爾蘭、220-230伏特(Volt)：英規三角扁型

3. 瑞士、230伏特(Volt)：瑞士規格三腳圓型、歐洲規格雙腳圓型

4. 德國、摩納哥、法國、西班牙、葡萄牙、荷蘭、比利時、希臘、盧森堡、230伏特(Volt)：歐規雙腳圓型

二、時差：

北歐地區：挪威、丹麥、瑞典 -7小時(3-9月-6小時)；芬蘭-6小時(4-10月-5小時)；冰島-8小時

東歐地區：

1. 捷克、奧地利、匈牙利、波蘭、克羅埃西亞、斯洛伐克、羅馬尼亞、斯洛維尼亞-7小時 (3-9月-6小時)

2. 保加利亞、愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛 -6小時(3-9月-5小時)

俄羅斯地區：-5小時(4-10月-5小時)

中西南歐地區：德國、摩納哥、法國、義大利、瑞士、西班牙、葡萄牙、荷蘭、比利時、希臘、盧森堡、英國、愛爾蘭-7小時(3-9月-6小時)

三、匯率： 匯率資訊為靜態顯示，顯示之牌告匯率資訊不會隨後續變動而自動更新資訊，欲得知最新牌告匯率資訊請參考 銀行匯率為準 (可參考 <http://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW>)

四、如何撥打電話：

1. 由當地打電話回台灣：該國國際冠碼+886+區域碼(去0)+電話號碼

2. 由台灣打電話到當地：002+該國國碼+區域碼(去0)+電話號碼

3. 各國國際冠碼/國碼

北歐地區：挪威095/47、丹麥00/45、瑞典009/46、芬蘭00/358、冰島00/354

東歐地區：捷克00/420、奧地利00/43、匈牙利00/36、克羅埃西亞00/385、斯洛伐克00/421、羅馬尼亞00/40、斯洛維尼亞00/386、保加利亞00/359、愛沙尼亞00/372、拉脫維亞00/371、立陶宛00/370

俄羅斯地區：810/7

中西南歐地區：德國00/49、摩納哥、法國00/358、義大利00/39、瑞士00/41、西班牙00/34、葡萄牙00/351、荷蘭00/31、比利時00/32、希臘00/30、盧森堡00/352、英國00/44、愛爾蘭00/353

五、氣候：

請參考[中央氣象局](#)提供之最新氣象

六、其他：

1. 任何食物、不宜過量，以免腸胃不適應，並不吃保育類野生動物之食品。

2. 請自行準備個人藥品 (如：暈車藥、感冒藥、胃腸藥、個人特殊用藥)。

■ 住宿飯店資訊

* 提醒您全球各地因響應環保而實施「公共區域禁菸」的國家越來越多，飯店房間內亦列為禁止吸菸場所，在此提醒您請勿在飯店公共區域或客房內吸菸，以免誤觸當地法規而遭受高額罰款。

本團飯店尚在確認中,我們將隨時為您提供最新資訊,謝謝!!

■ 航班資訊

再次提醒**護照自帶**的貴賓，請在前往機場與團體集合出發前，請再次檢查是否已經攜帶您的**護照或簽證等相關旅行文件**..等，並請提早或準時抵達機場集合，以便協助您辦理Check-in手續。

■ 鳳凰再次叮嚀貴賓~旅遊安全的注意事項

出國旅遊已經是台灣旅客從事休閒的主要活動之一，鳳凰旅遊非常榮幸能在此趟行程為貴賓提供服務，但是，基於維護貴賓的旅遊安全，希望您能耐心與仔細閱讀我們以下的叮嚀，任何疑問也請隨時洽詢隨團服務的領隊或導遊，謝謝!

根據旅遊醫學專業醫師的建議：

1. 懷孕婦女、年長者、行動不便、慢性病患者如心臟病血管疾病、肺及呼吸疾病、腎臟病及尿毒症、痛風及高尿酸血症、糖尿病及高血壓病患者，及癌症患者或健康狀況不佳者，參團出國旅遊時，一定要有親友隨行照料 (尤其是行動不便者) ；並在行程出發前主動告知旅行社，以便旅行社能在行程中、儘量協助安排相關事宜。
2. 慢性病患者請記得在行程出發前做好個人用藥的準備，例如：攜帶足夠的藥物量，以及英文處方箋 (含：藥物名稱、劑量及用法) ；尤其是長途飛行的旅程中，貴賓一定要將相關藥品及醫師處方箋放在隨身行李，請勿只放在大行李箱內。

3. 基於旅遊安全考量，請貴賓自行酌量身體狀況，是否能夠參加具刺激性或危險性的活動，並請務必提醒領隊或導遊個人的病史，（刺激性活動如：高原、高山旅遊、浮潛、潛水、衝浪及相關水上活動、泛舟、滑雪、高空彈跳..等）。
4. 相當受到喜愛的泡湯活動，並不是人人都合適喔!尤其是泡湯時，因為溫度急遽的變化容易引起身體不適，請貴賓斟酌。想泡湯的貴賓，提醒您泡湯前先作暖身運動，下池時速度放緩、由手、腳尖、腿、腰、身體至全身，每次泡湯以10~15分鐘為宜，最多不要超過2次，泡湯後需補充水分。

鳳凰再次叮嚀：

提醒貴賓隨時留意自身的健康外，若有任何身體不適，請務必在第一時間通知隨團服務的領隊或導遊；參加各項活動前，也請務必仔細聆聽領隊或導遊的安全須知宣導及規定，並請遵守。

*基於旅遊安全考量，貴賓有義務告知您的身體狀況，若因貴賓未告知或隱瞞，則表示旅客願意自行承擔一切責任。

■ 出國旅遊攜帶物品核對表

旅遊文件資料		
<input type="checkbox"/> 護照 (出國日起六個月以上效期)	<input type="checkbox"/> 簽證	<input type="checkbox"/> 出境證
<input type="checkbox"/> 機票	<input type="checkbox"/> 旅遊行程手冊	<input type="checkbox"/> 各地旅遊參考資料
<input type="checkbox"/> 外幣零用金	<input type="checkbox"/> 信用卡	<input type="checkbox"/> 記事本
<input type="checkbox"/> 名片 (旅客自行斟酌)	<input type="checkbox"/> 親友聯絡地址、電話	
衣物用品		
<input type="checkbox"/> 西裝、洋裝、領帶	<input type="checkbox"/> 襯衫、休閒服、夾克	<input type="checkbox"/> 毛衣、風衣、長褲
<input type="checkbox"/> 襪子、手帕、內衣褲	<input type="checkbox"/> 便鞋、平底鞋、拖鞋	<input type="checkbox"/> 睡衣褲
<input type="checkbox"/> 防寒衣物 (帽子、手套、圍巾)	<input type="checkbox"/> 游具(泳衣、泳帽、蛙鏡)	<input type="checkbox"/> 摺傘或輕便雨衣
<input type="checkbox"/> 太陽眼鏡、防曬乳液	<input type="checkbox"/> 遮陽帽	
個人用品		
<input type="checkbox"/> 梳子、髮油	<input type="checkbox"/> 刮鬍刀、刮鬍膏(請放入托運行李箱)	<input type="checkbox"/> 化妝品、面紙、面霜、面膜
<input type="checkbox"/> 牙刷、牙膏、洗面乳、沐浴乳、洗髮精	<input type="checkbox"/> 水壺	<input type="checkbox"/> 吹風機
<input type="checkbox"/> 針線、備用釦	<input type="checkbox"/> 指甲刀、水果刀(請放入托運行李箱)	<input type="checkbox"/> 轉換插頭、變壓器
其他		
<input type="checkbox"/> 個人自用應急藥品 (慢性病英文處方箋)	<input type="checkbox"/> 零食	<input type="checkbox"/> 紀念品
<input type="checkbox"/> 親友請託購物品清單	<input type="checkbox"/> 休閒雜誌	<input type="checkbox"/> 筆

Have a nice trip 旅途愉快