



國立澎湖科技大學

餐旅管理系

校外實習手冊

中華民國 111 年 2 月

國立澎湖科技大學

餐旅管理系 109 級實習計畫書

壹、緣起

本系成立於民國八十八年，奉教育部核准設立「國立澎湖海事管理專科學校－餐旅管理科」，並於九十一年度成立四技學制為「國立澎湖技術學院－餐旅管理學系」，後又於民國九十四年改制為科技大學並更名為餐旅管理系。至今已有十餘年，在配合政府對離島地區發展的政策，以及因應餐旅業蓬勃發展與國際化無國界的競爭壓力下，不斷求新求變期望能培育理論與實務並重，學術與道德素養兼備，傳承與創新能力兼具及本土與國際視野等量之餐旅管理專業人才。

本系規劃了前瞻的實用課程、延攬一流的專業師資、設置中西餐廚房、中、西料理實習餐廳、烘焙教室、實習旅館等專業實習教室，使學生於學校上課期間能接受完整的教育與訓練，並於三年級到國內外各大飯店、餐廳等業界進行校外實習，為期至多一年(一學期必修、一學期選修)，將所學應用於實務中，也從專業實習中驗證理論，俾使學生能學用合一、提高競爭力，迎接未來的挑戰，更為我國餐旅事業帶來新契機。

貳、實習方式

一、校內教學實習

配合課程，利用學校之實習旅館、中、西餐廚房、烘焙實習教室、中、西餐廳等實習場所，輔助教學，使學生熟練各行業領域之基本技能及工作要領，尤其加強培育學生敬業樂群、勤奮謙虛、負責合作及樂於服務之精神。

二、校外實習

透過校外實務實習，印證校內所授學理，吸取實務經驗，奠定就業之良好基礎。校外實習規定於三年級實施，一學期總學分數為十學分，實習總時數以不低於 800 小時，不得高於 900 小時為原則、一學年總學分數二十學分，實習總時數以不低於 1600 小時，不得高於 1800 小時，並依勞基法相關規定為原則。

參、校外實習實施要點

一、實習單位遴選

由實習輔導委員會負責遴選之。

遴選實習單位合作標準應符合下列原則：

(一)經營規模

- 1.需為觀光局登記為觀光旅館或經旅館星級評鑑為三星級以上。
- 2.需有三家分店以上，提供餐飲服務或其他經實習輔導委員會會議通過之商家。

3.上述各單位提供之實習工作，需提供符合勞基法規定之工作機會。

- (二)財務狀況：須薪資可正常發放者。
- (三)有完整教育訓練及個別實習計畫書。
- (四)有實習生培育制度者。
- (五)與學校互動及配合良好者。
- (六)與實習生有暢通溝通管道者。
- (七)實習之工作內容安排能達到校外實習之實質意義者。
- (八)工作場所之安全無疑慮者。

二、執行方式

- (一)由業界主動來訪及提出需求。
- (二)由本系邀請業界蒞臨參觀及舉行不定期座談。
- (三)由本系發文業界調查合作意願。
- (四)由本系實習輔導委員會審查通過，後送院及校級實習輔導委員會核備通過。
- (五)簽訂校外實習合約書。
- (六)納入實習合作之名單供學生選擇。

三、實習座談

- (一)實習前舉辦實習學生座談會
由實習輔導老師、各訪視輔導老師於實習前與所有實習學生進行座談，講述並提醒有關實習規定及相關注意事項，俾讓實習學生瞭解遵循。
- (二)實習期間進行實習學生訪談
各訪視輔導老師於實習期間自行安排、約定時間前往負責訪視飯店進行訪談。

四、實習分發標準

- (一)一年級學業成績(系上專業必修科目)占 80% (轉系或轉學生以在原系校一年級成績計算，操行成績亦同)。
- (二)申請人一年級操行成績占 20%。申請人擔任班級幹部、社團及學會幹部，每次每學期可以加 3 分計算，同時擔任多次可累計，但最多採計 10 分(申請人需提供佐證資料備查)。假若申請人總成績相同時，比較課程成績之優先順序為餐飲經營與管理、旅館經營與管理、食物製備、餐旅服務業導論。
- (三)以上述分發標準統計所得之總成績排序，依序至系辦選填志願，每人只可登記一個單位並前往面試，經面試錄取後不得以個人之任何理由拒絕前往，若面試未錄取者，則由系上統一安排。
- (四)實習分發以系上建教合作之實習點統一分發。
- (五)校外實習一律以赴業界實習，學生若因個人因素無法配合，且經輔導老師報知系實習輔導委員會後，確認無可抗拒因素，建議先行辦理休學，後於適當時機再補實習學分。

五、實習須知

(一)實習規定

1. 校外實習單位安排均依學生意願，分發排定後，本於誠信原則，不得擅自變更或取消。
2. 本校學生前往實習單位前，應簽訂實習學生家長同意具結書，實習期間並由業界定期通知學校學生工作及出勤狀況。
3. 實習單位於業務上需要、經事先安排而有輪班、早班、夜班、兩頭班等情形，或加班需求，在合乎勞基法規範下，學生應予以配合。
4. 學生於校外實習期間，仍視為本校學生，各項行為宜自我約束，如有優良或不良表現經查屬實得以其情節輕重，依本系學生獎懲辦法處理。
5. 有特殊原因無法繼續完成實習者，提送本系實習輔導委員會討論處理。
6. 因應產業界臨時、重要變化，得由實習輔導委員會討論訂定臨時應變辦法，於系務會議報告做成決議後施行之。
7. 若因不可抗力因素或身體不適(須提供公立醫院證明文件)，若連續一個月無法繼續在該單位實習者，其處理方式為：經學生及實習單位述明原因、訪視教師提出報告、於系實習輔導委員會討論決議，作為後續處理事宜之依據。
8. 本系學生申請轉換實習機構時，需先經輔導老師訪視後，於系級實習輔導委員會提出說明，再經該會議決議之。實習機構轉換每人僅限一次，且需符合校外實習契約規範。
9. 學生選定實習期程為一學期或一學年後，本於誠信原則與契約規範，不得做更改，經輔導仍執意違反者應自行承擔法律責任。
10. 申請轉換實習單位者，若原實習機構無法提供實習時數證明或成績考評、或自提佐證資料(如薪資單等)，則不予採計實習時數及成績，因而導致無法滿足該學期實習時數最低標準者，應辦理休學。

(二)請假

1. 請假類別：事假、病假、喪假、婚假、公假。
2. 本校學生前往各實習單位，應依各實習單位請假規定及勞基法規定辦理。
3. 請假時數達總時數 1/4 以上時，需重新實習。

六、實習報告書寫內容與格式

(一)內容：

1. 心得感言部分：包括單位背景介紹、擔任工作職務與內容、工作心得與檢討。
2. 專題討論部分：就實習單位所遇到之經營及管理問題，經觀察自行擬訂一題目，說明問題原因並提出具體可行之解決方案(包括問題提出及說明、問題相關因素討論、至少兩種以上解決問題途徑、比較解決利弊、結語)。

(二)書寫守則

1. 不得抄襲（例如，引用他人言論或文章請註明出處）。
2. 一律以電腦打字方式呈現。

(三)格式

1. 紙張大小：A4。
2. 邊界設定：上下、左右各 2 cm。
3. 行距：單行間距。
4. 字型：標楷體及 Times New Roman。
5. 字體大小：抬頭 16 點字，內容 14 點字。
6. 字數：至少 5000 字，不包括圖及照片、表（圖及照片、表一律作為附錄）。
7. 需製作封面（詳如附件一）、目錄及頁碼。
8. 封面請以淺黃色光面膠裝為準。

(四)繳交方式與時間

於每一學期結束前一週（第 17 週前）上傳至本校 e-campus 導師的帳號中，逾期不予計分。

七、實習輔導老師訪視及成績考核

(一)實習輔導訪視

1. 為加強學生之校外實習輔導，瞭解學生在業界實習現況，並解決實習期間業者與學生之困難，設有實習輔導老師若干人，並成立實習輔導教師委員會，每學期至少召開二次會議，以協助解決實習所產生之相關問題。
2. 學生於實習期間有任何事情應先行報告輔導老師，如果無法解決則報請系主任及實習輔導教師委員會研議。
3. 實習輔導老師將不定期實施巡迴輔導（電話訪談及親赴訪視）。

(二)實習成績考核

1. **實習單位之工作評分 50%**（評分項目：專業技能 20%、學習態度 20%、工作態度 20%、人際關係 20%、出缺勤情形 20%）。
2. 本系**教師校外實習視導 10%**（學習日誌 50%、訪談表現 50%）。
3. **實習報告占 40%**（實習單位介紹 15%、實習工作介紹 15%、實習心得報告 50%、對實習單位之建議 20%）。

肆、實習獎懲要點

一、實習表現獎勵

- (一)模範實習學生獎：學生在校外實習期間成績優秀，或在實習單位有優良品蹟者，得由各導師及實習單位報請實習輔導教師委員會會議評定，除頒發實習表現優異獎外，實習總分加 5 分，並記小功一次。
- (二)校外實習全勤獎：學生於校外實習期間，不遲到，不早退，不請假，不無故缺勤和私自換班，經實習單位認定及實習輔導教師委員會會議審定通過者，除頒發校外實習全勤獎外，實習總分加 3 分，並記小功一次。

二、實習表現懲罰

(一)實習單位退訓：學生如有下列行為者，且經系實習輔導委員會查證屬實則實習單位得予以退訓處分。

1. 有竊盜或詐欺行為者。
2. 處理實習單位財務有舞弊行為者。
3. 在實習單位內聚賭、酗酒不聽勸告者。
4. 在實習單位內打架滋事者。
5. 向顧客強索小費者。
6. 介入色情媒介者。
7. 未經正當手續私自向客人兌換外幣者。
8. 利用職務謀取不當利益(如受賄，圖利他人)，或以實習單位名義對外招搖撞騙者。
9. 觸犯刑法判拘役者。
10. 訛詐、辱罵或威脅主管，散佈謠言損害他人名譽，或以任何方式使用暴力或誹謗實習單位者。
11. 擅將實習單位及他人財物攜離該實習單位者。
12. 拒絕執行派定工作或不服調動者。
13. 煽惑他人不服實習單位規定或蠱惑他人怠工，集體請願及製造勞工糾紛者。
14. 不愛惜公物任意破壞者。
15. 騷擾或刺探客人私生活者。
16. 在實習單位內與客人或同事做不道德或猥褻行為者。

(二)系上評定退訓處分且經系實習輔導委員會查證屬實則：

1. 單一事件被實習單位記大過兩次，大過累計達三次，嚴重違犯實習單位人事管理規定、或嚴重違反本校所訂定共同守則者。
2. 違犯實習單位人事規章或革職規定；或其他嚴重行為及事項。
3. 學生於校外實習期間，因懈怠或連續犯錯，經實習單位糾正無效，導致實習單位認定無法繼續在該單位實習者。

(三)學生於實習期間，如因：

1. 奇裝異服。
2. 蓬頭垢面。
3. 髮長有礙衛生。
4. 私自離開實習單位。
5. 頂撞忤逆態度不佳。
6. 經常遲到、早退、請假、曠職。
7. 吸毒、濫用藥物。

8. 出入不正當場所。
9. 盜竊器材、顧客財物或拾獲失物不立即上報。
10. 妨礙學校聲譽。

有以上情事，經實習單位告知或實習輔導教師屢勸不從時，且經系實習輔導委員會查證屬實決議通過得：

11. 依國立澎湖科技大學學生獎懲辦法處理，分別記以申誡至大過等處分，並扣操行總分數一至十分。
12. 凡未能於實習規範期間完成實習者其已實習時數不予計算。

伍、海外實習實施要點

一、海外實習實施目的

為培養學生國際觀，拓展國際視野、增長學識經驗，並落實學生校外實習效果，適應國外生活等能力，特訂定本要點。

二、實習場所

國外實習單位之選擇要件，同國內校外實習規範，另必須有訪視教師使得前往，並符合教育部相關規範辦理。

三、實習期限與前往時間

於三年級實施，期限及時數要求同國內校外實習規範。

四、實習項目

同國內校外實習。

五、海外實習相關注意事項

(一)實習前講習

實習前講習，於出發前舉辦，參加海外實習學生全體參加，如事先未經報告核准缺席者，以不參加重要集會處分。

(二)保險

學生參加海外實習，須依規定應辦妥相關保險。

(三)國外就醫

學生在海外實習期間，因急病需就地醫療者，負責陪同指導實習人員，應儘速協助送醫，並取得當地醫院診斷證明書，及我國駐外使領館或其他機構證明文件(是項文件須註明治療期間及返國日期)寄校辦理請假。

(四)滯留國外

學生於海外實習完畢後，應即返國，如無故滯留國外，除依本校相關規範辦理外，將呈報有關單位處理。

相關日程表

學期	日期	重要事項	備註
112 / 1	111 / 7 / 1	校外實習開始	<u>依照各單位報到時間開始</u>
	111 / 12 / 30 (第 17 周)	繳交實習報告	淺黃色光面膠裝 一式兩份
112 / 2	112 / 6 / 16 (第 17 周)	繳交實習報告	淺黃色光面膠裝 一式兩份
	112 / 6 / 30	校外實習結束	<u>依照各單位報到時間隔年的前一天 結束</u>

* 本次實習為學年制，原則上以同一實習單位為限。

* 上述日程表若有變動，系辦人員將再行與申請者聯繫。

陸、附錄

範例一（報告封面以淺黃色光面膠裝為準）

國立澎湖科技大學 (22pt)

餐旅管理系 (20pt)

校外實習報告 (18pt)

班 級：
姓 名：
學 號：
實 習 單 位：
指 導 老 師： (14pt)

中華民國 年 月 日

報告檔案夾側面標籤：

範例二

餐旅管理系校外實習報告

(14pt)

學生姓名：

班級：

指導老師：

國立澎湖科技大學_____學年度學生校外實習單位考核表(主管用)

實習機構 名稱				(填具實習單位全銜)
實習起訖 日期	年 月 日至 年 月 日止		實習 總時數	共計 小時
科系班別	餐旅管理系三年級		學生姓名	
學號			出生年月日	(刪除)
實習機構 考核	項 目	說明：請您依學生表現於下列五項指標，分別給予1~10之分數；「10」為表現優異、「1」為表現欠佳。		考核人員評語
	1.專業技能			
	2.學習態度			
	3.工作態度			
	4.人際關係			
	5.出缺勤情形			
	總 分			
實習機構 考核人員 簽章			實習機構 主管簽章	

※注意事項：

- 1.學生成績之評打請以藍、黑筆書寫，並於各應簽章處簽章。若成績有修改，請於修改處加蓋私章。
- 2.資料填具不完全者或不實者不予認可。
- 2.本表一式二份，一份由實習機構留存，一份學校學系評分後交研發處存查。

研發處留存 實習單位留存

國立澎湖科技大學_____學年度學生校外實習訪視考核表(教師用)

實習機構 名稱				(填具實習單位全銜)
實習起訖 日期	年 月 日至	年 月 日止	實習 總時數	共計 小時
科系班別			學生姓名	
學號			出生年月日	
教師 校外 實習 視 導	項 目	(極佳:5、佳:4、可:3、不佳:2、極不佳:1)		考核人員評語
	學習日誌	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
	訪談表現	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
	分 數			
	考核教師 簽章			系主任簽章

※注意事項：

1. 學生成績之評打請以藍、黑筆書寫，並於各應簽章處簽章。若成績有修改，請於修改處加蓋私章。
2. 資料填具不完全者或不實者不予認可。

國立澎湖科技大學_____學年度學生校外實習心得考核表(教師用)

實習機構 名稱							(填具實習單位全銜)	
實習起訖 日期		年 月 日至 年 月 日止			實習 總時數	共計 小時		
科系班別		學生姓名						
學號		出生年月日						
實習 報 告	項 目	標準	(極佳:5、佳:4、可:3、不佳:2、極不佳:1)				考核人員評語	
	實習單 位介紹	15%	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 1
	實習工 作介紹	15%	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 1
	實習心 得報告	50%	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 1
	對實習 單位之 建議	20%	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 1
	分 數							
考核教 師簽章				系主任簽章				

※注意事項：

1. 學生成績之評打請以藍、黑筆書寫，並於各應簽章處簽章。若成績有修改，請於修改處加蓋私章。
2. 資料填具不完全者或不實者不予認可。

國立澎湖科技大學_____學年度學生校外實習機構評估表(學生用)

一、實習工作概況				
實習機構名稱	(填具實習單位全銜)			
工作內容				
輪班	<input type="checkbox"/> 是 工作	<input type="checkbox"/> 否 時，做_____休_____	住宿	<input type="checkbox"/> 供宿 <input type="checkbox"/> 自理
工作時間	每日 _____ 時	每週 _____ 時	提供薪資 額度	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 額度_____
加班時間	每日 _____ 時	每週 _____ 時	膳食	<input type="checkbox"/> 供膳 <input type="checkbox"/> 自理
勞健保	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	提撥勞退 基金	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
二、實習工作評估(極佳:5、佳:4、可:3、不佳:2、極不佳:1)				
評估時間				
工作環境	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
工作安全性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
工作專業性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
體力負荷	(負荷適合) <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1(負荷太重)
培訓計畫	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
合作理念	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
三、整體總評				
評估總分				
四、補充說明				
五、評估結論				
<input type="checkbox"/> 推薦 <input type="checkbox"/> 不推薦				

國立澎湖科技大學 學生校外實習中止及轉介實習申請書

申請日期： 年 月 日 編號：

申請項目

- 中止實習
 中止後轉介其他機構實習

申請人資料

系名稱

班級

性別

男 女

姓名

學號

聯絡電話

中止實習

中止實習
機構名稱

原訂實習期間

自 ____年 ____月 ____日 ~ ____年 ____月 ____日止。計 ____天

實習狀況

- (尚)未前往報到。
 報到後並未前往實習。
 已報到開始實習。中止日期：____年 ____月 ____日，共計實習 ____天。
 轉介至其他機構繼續實習。

中止或轉介
實習原因/問題
(請詳述)

中止後轉介其他機構實習

(僅申請中止實習者，以下欄位毋需填寫)

轉介機構名稱

預估實習期間

自 ____年 ____月 ____日 ~ ____年 ____月 ____日止。計 ____天

學校審核簽章

實習輔導老師

系主任

研究發展處

校外實習前準備

1. 赴實習單位前，先瞭解單位之性質及企業文化；工作地點所在及交通狀況。
2. 實習地區之住宿，如實習單位未提供住宿，應先預定找尋。交通距離近、安全及有同伴作為主要考量，住宿安排應在報到前安排妥當，以利安心工作。
3. 實習分發報到前，請同學密切注意業界通知實習前之各項準備工作。大部份實習飯店，於報到第一天，除新進人員訓練外，通常第一天即正式上班工作，相關之工作鞋、絲襪或上班時打扮之儀容（如前場服務之女同學頭髮須梳理整齊），宜事先準備妥當。
4. 確實詳閱實習手冊法規，報到時所需攜帶之相片數張、健保卡、身分證正反影本、私章、戶口名簿影本、健康檢查等，應準備妥當。

校外實習時注意事項

1. 各公司之各項人事及業務規定，同學一定要確實遵守。應秉持積極工作及認真學習的態度，不懂就問，準時上班絕不遲到早退，要求自己養成提前半小時上班的習慣(到工作單位)。
2. 確認學校的各項校外實習法規及學校師長連絡方式等資料。學校與業界有簽訂實習契約，應特別注意實習期間行為操守及各項請假規定。
3. 注意個人行為，不得有貪小便宜、偷竊之不良行為發生，一經發覺屬實，將受勒令退學之處分，並移送司法偵辦，請各位同學確實遵守。
4. 上下班期間搭乘或騎乘各類車輛，確實注意交通安全，騎機車者一定要戴安全帽，尤其是清晨與深夜時段須特別小心，女性同學亦應結伴同行，以策安全。
5. 校外實習分發後，不得再擅自調整實習單位。若於分發後，確因適應不良或其他不得已之重大情事，而需更換實習單位者，在經原實習單位同意後，首先須提出申請，經本系實習輔導會通過後，再依申請書更新相關資料。未完成上述程序者，學校將不予承認同學之實習時數及實習成績，若影響作業者，則依相關規定處理。
6. 請勿公開批評實習單位的人事物，例如網頁FB或Line等以免觸犯法律及實習規範。
7. 排班、輪班或輪調問題：服務業屬性特殊，以客為尊，為因應業務需求，主管會要求輪調其他部門或因需收拾工作場地，延遲下班或輪調早晚班，皆為本行業之共同特性，應欣然接受或盡量配合。
8. 建立人際關係，與人為善，不與人計較，多請教，多微笑，勿自作主張，自以為是；常以感謝的心及言語，去感謝協助你成長的人，你將會成為一個受歡迎的人。
9. 參與會報多作筆記，隨時記錄備忘事項，作為自我管理及提醒工作之參考。

性騷擾處理

1. 實習期間如有遭遇主管利用職權壓迫或騷擾之情事應力求鎮定，不做當面情緒對抗，另循正當管道如人事部門申訴專線、信箱或告知更上層部門主管，並應立即通知家長、學校協調解決。

2. 實習場所中如有遭受客人不當接觸騷擾之情事，亦應從容虛應，並於當下向主管幹部反應協助解決，切勿與客人當面衝突，造成更嚴重之後果。
3. 實習遇到性騷擾:《性別工作平等法》、《工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則》、《性騷擾防治法》...等法規可以保護你:。
4. 上網搜尋前述法規，或直接向學校諮詢，以進一步瞭解自己的相關權益。
5. 無論你是在實習單位遇到性別歧視或是性騷擾，請務必立即向學校反應（實習輔導組、導師、系主任或是本校的性別平等教育委員會），讓學校可以一起協助你。避免自己一個人處理，因而壓力更大。很可能你在職場上遇到性騷擾向實習單位提出申訴時，會遇到雇主有息事寧人的態度，請不要畏懼，這是你的權力，你同時可以尋求師長以及家人的支持，**千萬不要自己一個人承擔，被性騷擾不是你的錯，我們應該檢討的是行為人的行為**。若是遇到雇主或是行為人要求你私下和解，也就是簽訂和解書，務必瞭解對方要求和解的動機與目的為何，且對方所開立的條件，你是否真確同意，而你自己要求的條件也務必想清楚。有時，雙方簽立和解書後，對方可能繼續散布不利於你的謠言或是影響你的工作權，是你當初所未預期的。故簽訂和解書需審慎思考，務必由家長或學校師長陪同，切勿在權力不對等的情況下簽下和解書。當然，你的權力也包括拒絕簽訂和解書，任何人都不可強迫你在違反自己的意願下做任何的事情。

(資料來源：自編及修正自國立高雄餐旅大學)

旅外國人急難救助服務專線

為加強保僑護僑工作，維護國人旅外安全，外交部於民國 98 年元月 1 日在領事事務局臺灣桃園國際機場辦事處成立「外交部緊急聯絡中心」，增設簡明易記的國內免付費「旅外國人緊急服務專線」電話 0800-085-095(諧音「您幫我您救我」)，自國外撥打回國須自付國際電話費用，撥打方式為：(當地國國際電話冠碼)+886-800-085-095；此外，外交部於民國 90 年 7 月 1 日設置「旅外國人急難救助全球免付費專線」電話 800-0885-0885(諧音「您幫幫我、您幫幫我」)，目前僅適用於如下表列 22 個國家。該專線可以當地申請之行動電話門號、公共電話或市話方式撥打；倘以國內行動電話門號撥打，則須另自付國際漫遊電話費用。

國人在國外遭逢急難事故，一時無法與駐外館處取得聯繫時，可以透過該上述 2 支專線電話向「外交部緊急聯絡中心」尋求協助。該專線電話係為國人在海外遭遇緊急危難時洽助之用，非涉海外急難救助事項，切勿撥打該專線電話，以免線路過度負載，耽誤海外緊急事故處理時效。倘有護照、簽證及文件證明等問題，請於上班時間撥打外交部領事事務局總機電話(02)2343-2888；外交部一般業務查詢，請於上班時間撥打外交部總機電話(02)2348-2999。礙於電信技術問題，目前「旅外國人急難救助全球免付費專線」電話：800-0885-0885僅適用下表所列 22 個國家或地區。

網址：<http://www.boca.gov.tw/ct.asp?xItem=1806&ctNode=757&mp=1>