

# 個人語音訂票流程

## 步驟1.

- 語音說明：歡迎使用臺華輪語音訂票系統，本公司亦有提供網路訂票服務歡迎旅客多加使用，繼續使用語音訂票請按「1」，取消請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟2。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。
- ◆ 語音說明：感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！

## 步驟2.

- 語音說明：預約訂票請按「1」、查詢訂位代碼請按「2」、查詢訂票明細或取消訂位請按「3」、重聽請按「4」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」。
- ◆ 語音說明：提醒您，語音訂票系統僅提供預訂艙等，每次至多訂購4張船票，訂位完成後請於規定時間內前往網路訂票系統進行付款，亦可至售票窗口付款/取票，謝謝！。系統將前往步驟3。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將進入個人語音查詢訂位代碼。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「3」，系統將進入個人語音查詢訂票明細或取消訂位。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「4」，系統將返回步驟2。

## 步驟3.

- 語音說明：請輸入您要訂購行程，單程票請按「1」，來回票請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，為訂購單程票，系統將前往步驟4。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，為訂購來回票，系統將前往步驟4。

## 步驟4.

- 語音說明：請輸入您要出發地點，高雄請按「1」，澎湖請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，由高雄出發，系統將前往步驟5。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，由澎湖出發，系統將前往步驟5。

## 步驟5.

### A. 單程票

- 語音說明：請輸入出發日期，例如 2022 年 3 月 1 日，請輸入 20220301。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵 20220301，系統將前往步驟 6。

#### B. 來回票

- 語音說明：請輸入出發日期，例如 2022 年 3 月 1 日，請輸入 20220301。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵 20220301。

- 語音說明：請輸入回程日期，例如 2022 年 3 月 3 日，請輸入 20220303。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵 20220303，系統將前往步驟 6。

### 步驟6.

#### A. 單程票

- 語音說明：請輸入出發開航時間，09 點 00 分，請按「1」、23 點 00 分，請按「2」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 7。

- 語音說明：查無此航班，請重新輸入。(旅客輸入時間無航班狀況，系統將前往步驟 5。)

#### B. 來回票

- 語音說明：請輸入出發開航時間，09 點 00 分，請按「1」、23 點 00 分，請按「2」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」。

- 語音說明：請輸入回程開航時間，09 點 00 分，請按「1」、23 點 00 分，請按「2」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 7。

- 語音說明：查無此航班，請重新輸入。(旅客輸入時間無航班狀況，系統將前往步驟 5。)

### 步驟7.

- 語音說明：您所搭乘航班出發時間為 2022 年 3 月 1 日 09 點 00 分，回程時間為 2022 年 3 月 03 日 09 點 00 分，正確請按「1」，重新選擇請按「2」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 8。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟 5。

### 步驟8.

- 語音說明：請輸入預訂艙等，特等艙請按「1」、頭等艙請按「2」、臥鋪艙請按「3」、

座臥艙請按「4」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，為訂購特等艙。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，為訂購頭等艙。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「3」，為訂購臥鋪艙。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「4」，為訂購座臥艙。
- 旅客操作：若旅客點擊電話數字鍵5、6、7、8、9、0。
- ◆ 語音說明：請重新輸入，系統將前往步驟8。

#### 步驟9.

- 語音說明：請輸入預訂張數，一張請按「1」，兩張請按「2」，每筆訂單最多訂購4張。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，為訂購一張，系統將前往步驟10。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，為訂購兩張，系統將前往步驟10。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「3」，為訂購三張，系統將前往步驟10。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「4」，為訂購四張，系統將前往步驟10。
- 語音說明：該艙等已滿，請重新輸入。(可訂購張數低於旅客輸入張數時，系統將前往步驟8。)
- 旅客操作：若旅客點擊電話數字鍵5、6、7、8、9、0。
- ◆ 語音說明：請重新輸入，系統將前往步驟9。

#### 步驟10.

- 語音說明：您所訂購的艙等為頭等艙共4張，正確請按「1」，重新選擇請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟11。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟8。

#### 步驟11.

- 語音說明：請輸入訂購人身分證字號英文代碼，若已知英文代碼可直接輸入。A請按「01」、B請按「02」、C請按「03」、D請按「04」、E請按「05」、F請按「06」、G請按「07」、H請按「08」、I請按「09」、J請按「10」、K請按「11」、L請按「12」、M請按「13」、N請按「14」、O請按「15」、P請按「16」、Q請按「17」、R請按「18」、S請按

「19」、T 請按「20」、U 請按「21」、V 請按「22」、W 請按「23」、X 請按「24」、Y 請按「25」、Z 請按「26」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「18」，系統將前往步驟12。

#### 步驟12.

- 語音說明：請輸入訂購人身份證字號後9碼。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵9位數字223456789，系統將前往步驟13。
- 語音說明：請重新輸入（若數字輸入大/小於9碼時，系統將前往步驟12）。

#### 步驟13.

- 語音說明：您所輸入身分證字號為R223456789，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟14。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟11。

#### 步驟14.

- 語音說明：請輸入訂購人手機號碼共 10 碼數字。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵 0912345607，系統將前往步驟 15。
- 語音說明：請重新輸入（若數字輸入大/小於 10 碼時，系統將前往步驟 14）。

#### 步驟15.

- 語音說明：您輸入的訂購人手機號碼為 0912345607，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 16。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟 14。

#### 步驟16.

##### A. 單程票

- 語音說明：您好，您所預訂的是 2022 年 03 月 01 日 09 點 00 分，由高雄往澎湖航班，訂購艙等為頭等艙，共 4 張，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 17。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將前往步驟 3。

##### B. 來回票

- 語音說明：您好，您所預訂的是 2022 年 03 月 01 日 09 點 00 分，由高雄往澎湖航班，回程時間為 2022 年 03 月 03 日 09 點 00 分，由澎湖往高雄航班，訂購艙等為頭等艙，共 4 張，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 17。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將前往步驟 3。

#### 步驟17.

- 語音說明：您的訂票作業已完成，請牢記您的訂位代碼，訂位代碼為：XXXXXXX。提醒您，請於規定時間內至網路訂票系統中填寫搭乘旅客資訊且完成付款，亦可至售票窗口付款/取票。未於規定時間內完成付款者，訂位記錄將自動取消不予保留。完成付款後，請於開航前一小時攜帶身分證明文件及訂位代碼至臺華輪售票處辦理取票作業。感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！繼續使用本系統請按「1」，離開請按

「2」。

- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將返回步驟2。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。
- ◆ 語音說明：再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！

# 個人語音查詢訂位代碼流程

## 步驟1.

- 語音說明：歡迎使用臺華輪語音訂票系統，本公司亦有提供網路訂票服務歡迎旅客多加使用，繼續使用語音訂票請按「1」，取消請按「2」。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟2。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。
    - ◆ 語音說明：感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！

## 步驟2.

- 語音說明：預約訂票請按「1」、查詢訂位代碼請按「2」、查詢訂票明細或取消訂位請按「3」、重聽請按「4」。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往個人語音訂票。
    - ◆ 語音說明：提醒您，語音訂票系統僅提供預訂艙等，每次至多訂購4張船票，訂位完成後請於規定時間內前往網路訂票系統進行付款，亦可至售票窗口付款/取票，謝謝！。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將前往步驟3。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「3」，系統將前往個人語音查詢訂票明細或取消訂位。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「4」，系統將返回步驟2。

## 步驟3.

- 語音說明：請輸入訂購人身分證字號英文代碼，若已知英文代碼可直接輸入。A 請按「01」、B 請按「02」、C 請按「03」、D 請按「04」、E 請按「05」、F 請按「06」、G 請按「07」、H 請按「08」、I 請按「09」、J 請按「10」、K 請按「11」、L 請按「12」、M 請按「13」、N 請按「14」、O 請按「15」、P 請按「16」、Q 請按「17」、R 請按「18」、S 請按「19」、T 請按「20」、U 請按「21」、V 請按「22」、W 請按「23」、X 請按「24」、Y 請按「25」、Z 請按「26」。
  - 旅客操作：點擊電話數字鍵「18」，系統將前往步驟4。

#### 步驟4.

- 語音說明：請輸入訂購人身份證字號後 9 碼。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵 9 位數字 223456789，系統將前往步驟 5。
- 語音說明：請重新輸入（若數字輸入大/小於 9 碼時，系統將前往步驟 4）。

#### 步驟5.

- 語音說明：您輸入的訂購人身份證字號為 R221100880，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 6。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟 3。

#### 步驟6.

- 語音說明：請輸入訂購人手機號碼共 10 碼數字。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵 09123456078。
- 語音說明：請重新輸入（若數字輸入大/小於 10 碼時，系統將前往步驟 6）。

#### 步驟7.

- 語音說明：您輸入的訂購人手機號碼為 0912345607，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 8。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟 6。

#### 步驟8.

##### A. 訂購人資訊正確

- 語音說明：您的訂位代碼為 XXXXXXX。提醒您，請於規定時間內至網路訂票系統中填寫搭乘旅客資訊且完成付款，亦可至售票窗口付款/取票。未於規定時間內完成付款者，訂位記錄將自動取消不予保留。完成付款後，請於開航前一小時攜帶身分證明文件及訂位代碼至臺華輪售票處辦理取票作業，繼續使用本系統請按「1」，離開請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將返回步驟 2。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。



◆ 語音說明：再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！

B. 系統查無此資訊

● 語音說明：查無此訂單，重新輸入請按「1」，離開請按「2」。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將返回步驟2。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。

◆ 語音說明：再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝！再見！

## 個人語音查詢訂票明細或取消訂位流程

### 步驟1.

- **語音說明：**歡迎使用臺華輪語音訂票系統，本公司亦有提供網路訂票服務歡迎旅客多加使用，繼續使用語音訂票請按「1」，取消請按「2」。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「1」，系統將往步驟2。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「2」。
- ◆ **語音說明：**感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝！再見！

### 步驟2.

- **語音說明：**預約訂票請按「1」、查詢訂位代碼請按「2」、查詢訂票明細或取消訂位請按「3」、重聽請按「4」。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「1」，系統將前往個人語音訂票。
- ◆ **語音說明：**提醒您，語音訂票系統僅提供預訂艙等，每次至多訂購4張船票，訂位完成後請於規定時間內前往網路訂票系統進行付款，亦可至售票窗口付款/取票，謝謝！。系統將前往步驟3。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「2」，系統將前往個人語音查詢訂位代碼。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「3」，系統將步驟3。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「4」，系統將返回步驟2。

### 步驟3.

- **語音說明：**請輸入訂購人身分證字號英文代碼，若已知英文代碼可直接輸入。A 請按「01」、B 請按「02」、C 請按「03」、D 請按「04」、E 請按「05」、F 請按「06」、G 請按「07」、H 請按「08」、I 請按「09」、J 請按「10」、K 請按「11」、L 請按「12」、M 請按「13」、N 請按「14」、O 請按「15」、P 請按「16」、Q 請按「17」、R 請按「18」、S 請按「19」、T 請按「20」、U 請按「21」、V 請按「22」、W 請按「23」、X 請按「24」、Y 請按「25」、Z 請按「26」。
- **旅客操作：**點擊電話數字鍵「18」，系統將前往步驟4。

### 步驟4.

- 語音說明：請輸入訂購人身份證字號後 9 碼。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵 9 位數字 223456789，系統將前往步驟 5。
- 語音說明：請重新輸入（若數字輸入大/小於 9 碼時，系統將前往步驟 4）。

#### 步驟5.

- 語音說明：您輸入的訂購人身份證字號為 R223456789，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 6。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟 3。

#### 步驟6.

- 語音說明：請輸入訂位代碼。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵輸入訂位代碼 XXXXXXXX。
- 語音說明：請重新輸入（若數字輸入不完整時，系統將前往步驟 6）。

#### 步驟7.

- 語音說明：您輸入的訂位代碼為 XXXXXXXX，正確請按「1」，重新輸入請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將前往步驟 8。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將返回步驟 6。

#### 步驟8.

（訂購人資訊正確）

##### A. 單程票

- 語音說明：您所預訂的是 2022 年 03 月 01 日 09 點 00 分，由高雄往澎湖航班，訂購艙等為頭等艙，共 4 張。保留訂單請按「1」，取消訂單請按「2」。
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」。
- ◆ 語音說明：訂單已保留，再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝！再見！
- 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將前往步驟 9。

##### B. 來回票

- 語音說明：您所預訂的是 2022 年 03 月 01 日 09 點 00 分，由高雄往澎湖航班，回程時

間為 2022 年 03 月 03 日 09 點 00 分，由澎湖往高雄航班，訂購艙等為頭等艙，共 4 張。保留訂單請按「1」，取消訂單請按「2」。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」。

◆ 語音說明：訂單已保留，再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝！再見！

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」，系統將前往步驟 9。

(系統查無此資訊)

● 語音說明：查無此訂單，重新輸入請按「1」，離開請按「2」。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將返回步驟 3。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。

◆ 語音說明：再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！

#### 步驟9.

● 語音說明：您的訂位已取消，臺華輪期待再一次為您服務，謝謝。繼續使用本系統請按「1」，離開請按「2」。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「1」，系統將返回步驟 2。

■ 旅客操作：點擊電話數字鍵「2」。

◆ 語音說明：再次感謝您使用臺華輪語音訂票系統，謝謝，再見！