第二節　旅遊安全、旅遊保險與緊急事故之處理

一、從業人員對旅遊安全應有的認知

旅行社是提供旅客旅遊服務的組織者，注重旅客的人身、財產安全是滿足其精神、物質需求的首要任務。因此，加強旅遊安全措施，建立完整緊急事故救難系統，減少和避免旅遊事故發生，確保旅客的人身、財產和旅遊環境安全乃是提昇旅遊事業品質的基礎。

二、旅行社的旅遊安全管理目標內容

1. 旅行社內部的安全管理：旅客護照、證件的保管措施、消防安全。
2. 旅遊行程安全管理：對旅遊行程中的住、行、吃、遊覽、購物、娛樂等方面落實合法安全及相關規定之安排。
3. 配合政府規範相關措施：旅行平安保險、旅遊契約、領隊善盡告知責任等。

三、旅遊前的準備

領隊或 OP 在旅遊出發前的準備事項，除了召開說明會告知注意事宜，瞭解該旅遊行程特別注意要點加註詳細的說明或表單，同時也應密切注意新聞媒發佈相關消息，俾利公司研擬緊急應變措施，保障旅客和公司的權益。

（一）應提醒旅客之事項

A. 加入保險：包括投保旅行平安保險、海外急難救助服務計劃等。同時應注意投保年齡、保額、保障範圍及其他額外投保之規定事項。

B. 體檢：包括赴疫區旅遊須注疫苗（接踵）、健康檢查等。

C. 藥品準備：個人疾病藥物、藥膏及到達旅遊地區之防治藥品。

（二）旅遊行程方面：在規劃旅遊行程時，應就行程中安全注意事項詳列說明並請領隊告知旅客。著手製作旅遊安全書面須知表及擬定旅客安全守則一覽表，其中必須包括活動危險等級區分狀況、自費活動項目的參加要點、旅客自身應負的責任事項等，以確保旅遊和公司的權益。最後應準備書面文件（如切結書）讓旅客簽收更佳，證明盡到各項責任和義務，避免旅遊糾紛時產生刑事上的責任歸屬問題。

（三）消息資訊的收集：旅遊地區常因天災、人禍或當地政府、民間的突發事故而致無法成行。基於旅遊安全，從業人員應隨時注意旅遊地區的最新情況，如

遇不利旅客 安全之狀況，須盡速通知旅客並採取適當措施。資訊的取得管道如下：

A. 每日報紙、廣播、電視報導、旅遊雜誌。

B. 透過網際網路：外交部領事事務局資訊網（http://www.boca.gov.tw/）

交通部觀光局（http://www.tbroc.gov.tw/）

（http:/www.taiwan.net）

行政院衛生署（http://www.doh.gov.tw/）

消費者文教基金會（http://www.consumers.org.tw/）

以及各大旅遊相關網站。

C. 駐華觀光辦事處傳遞的消息。

D. 旅遊業告知 (航空公司、旅行社、Local 旅行社)。

E. 參加各觀光相關協會舉辦的旅遊安全座談會。

F. 撥打外交部領事事務局之「國外旅遊重要參考資訊」專線電話：(02)23432929 或(0800)068156 得知相關消息。

G.「旅外國人急難救助聯繫中心」聯絡電話：(03)3982629 或 0800-085078，二十四小時均有專人接聽服務，以及「旅外國人急難救助」全球免付費專線：800-0885-0885。

四、旅遊中的照顧

隨團服務人員除了應具備親切熱忱的服務態度外，隨時提醒旅客注意旅遊安全，不但可樹立公司與個人之專業素養，更展現盡職負責的敬業精神。旅遊活動中如有水上活動、潛水活動、空域活動、釣魚、露營、登山、單車健行等時，應特別注意其安全措施，而住宿、用餐、交通工具、參觀遊覽、購物、觀賞文娛節目的安全，均是影響旅遊愉快與否的條件。唯有加強安全意識，才能減少旅遊糾紛，對業者而言，糾紛減少即是增加獲利的空間，同時亦是品牌形象的保證，塑立公司與旅客雙贏之局面。

以下爲品保協會所提供之旅行從業人員應告知旅客之旅遊安全注意事項要點範例：

各位旅客，爲了您在本次旅遊途中本身的安全，我們特別請您遵守下列事項，這也是我們盡到告知的責任，同時也是保障您的權益。

(一)搭乘飛機時，請隨時扣緊安全帶，以免亂流影響安全。

(二)貴重物品請置放於飯店保險箱內，如隨身攜帶，切勿離手，小心扒手就在身旁。

(三)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，聽到警報聲響時，請由緊急出口迅速離開。

(四)游泳池未開放時間，請勿擅自入池，並切記勿單獨入池。

(五)搭乘船隻，請務必穿著救生衣。

(六)搭乘快艇請扶緊坐穩，勿任意移動。

(七)海邊戲水，請勿超越安全警戒線。

(八)本項活動具有刺激性，身體狀況不佳者，請勿參加。(視活動內容必要加搭乘直昇機、大峽谷小飛機、高空彈跳、降落傘等)。

(九)搭車時請勿任意更換座位，頭、手勿伸出窗外，上下車時，請注意來車方向以免發生危險。

(十)搭乘纜車時，請依序上下，聽從工作人員指導。

(十一)團體活動時單獨離隊，請徵詢領隊同意，以免發生意外。

(十二)夜間或自由活動時間自行外出，請告知領隊或團友，並應特別注意安全。

(十三)行走雪地及陡峭之路，請小心謹慎。

(十四)參加浮潛時，請務必穿著救生衣，接受浮潛老師之講解，並於岸邊練習使用呼吸面具方得下水，並不可超越安全區域活動。

(十五)切勿在公共場合露財，購物時也勿當眾清數鈔票。

(十六)遵守領隊所宣佈的觀光區、餐廳、飯店、遊樂設施等各種場所的注意事項。

上列事項如有不明瞭，請隨時反應，祝您有個愉快的旅行。

※建議旅行社將上述告知事項附在旅遊要約的後面(附錄)，以確保雙方權益。

五、緊急事件的處理

（一）緊急事件之定義

1. 凡是對團體運作造成負面影響，甚至可能失去正常運作，或造成團員身體健康、財產安全、旅遊權益損失之事件。
2. 因劫機、火災、天災、海難、空難、車禍、中毒、疾病及其他事變，致造成旅客傷亡或滯留之情事。

（二）涉及法規

1. 觀光局訂定 "旅行業國內外觀光團體國外緊急事故處理作業要點" 。

2. 消費者保護法第七條、第八條、第九條：從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品服務，無安全或衛生上之危險。從事經銷、輸入商品亦負製造者之責任。

（三）處理方案與時機

依觀光局規定成立緊急事故處理體系，其「緊急事故處理體系表」應載明下列事項：

1. 緊急事故發生時之聯絡系統。
2. 緊急事故發生時，應變人數之編組與職掌。
3. 緊急事故發生時，費用之支應。

（四）旅行業應注意事項

1. 導遊、領隊及隨團服務人員處理緊急事故之能力。
2. 密切注意肇事者之行蹤，並為旅客權益作必要之處置。
3. 派員慰問旅客或其家屬。受害者家屬如需赴現場者，並應提供必要協助。
4. 請律師或學者專家提供法律上之意見。
5. 指定發言人對外發布消息。
6. 如前往被觀光局列為管制之國家或地區旅遊時，須於出發前至旅行社專用的「管考及網路填報系統」網站登錄出團事宜（須輸入旅行社帳號及密碼），網址為：http://61.60.100.239.88。

（五）導遊、領隊及隨團服務人員隨團出服務時應注意事項

1. 觀光局要求如下：

應攜帶緊急事故處理體系表、國內外救援機構或駐外機構地址、電話及旅客名冊等資料，其中旅客名冊，須載明旅客姓名、出生年月日、護照號碼（或身分證統一編號)、地址、血型。遇緊急事故時，應確實執行以下事項：

A. 立即搶救並通知公司及有關人員，隨時回報最新狀況及處理情形。

B. 通知我國派駐當地之機構或國內外救援機構協助處理。

C. 妥善照顧旅客。

（詳見表 1-2.2-1 市旅公會製訂之意外事件反應程序圖，以及 1-2.2-2 旅行業重大意外事故通報單）

2. 領隊現場處理：

應採取 "CRISIS" 處理六字訣之緊急事故處理六部曲。

（1）冷靜（C：Calm）：保持冷靜，藉 5w2h 建立思考及反應模式。

（2）報告（R：Report）：向各相關單位報告，例：警察局、航空公司、駐外單位、當地業者、 銀行、旅行業綜合保險提供之緊急救援單位等。

（3）文件（I：Identification）：取得各相關文件，例如報案文件、遺失證明、死亡診斷證明、各類收據…等。

（4）協助（S：Support）：向各個可能的人員尋求協助，例如旅館人員、海外華僑、駐外單位、航空公司、Local Guide、Local Agent、旅行業綜合保險提供之緊急救援單位、機構…等。

（5）說明（I：Interpretation）：向客人做適當的說明，要控制、掌握客人行動及心態。

（6）記錄（S：Sketch）：記錄事件處理過程，留下文字、影印資料、找尋佐證，以利後續查詢免除糾紛。

（六）綜合結語

1. 檢視可能發生的危機項目。
2. 事先準備危機發生時的應變措施。
3. 永久危機處理小組。
4. 當危機發生時，媒體是公關運作的主要對象。
5. 了解媒體接觸的遊戲規則以因應媒體需求，做必要的合宜應對措施。

六、如何預防海外緊急事件

（一）事先宣告海外安全防範，上網查詢「國外旅遊預警分級表」。為使旅行社及旅客隨時瞭解國外各地區在旅遊安全上的現時地狀況，特別是某些因受到政治動亂、戰爭、傳染疾病、天災…等因素影響而可能造成遊客安全顧慮的地方，外交部領務事務局會隨時依其狀況分類預警，並於網路上公告，以利查詢。詳情請查閱「國人出國旅遊須知」之「國外旅遊預警分級表」，網址為：http://www.boca.gov.tw/

（二）旅行業組團出國旅遊動態登錄網：

觀光局為因應國外逼些特定地區可能突發狀況影響國人旅遊安全，特建置網際網路填報系統，網址：http://1161.60.100.239.88。旅行社在要求下應登錄以下事項：

1. 旅行社名稱
2. 註冊編號
3. 旅遊國家地區
4. 旅遊期間
5. 領隊姓名
6. 聯絡電話（或手機號碼）
7. 團員人數
8. 國外接待社聯絡人…等。

平時各業者可視實際需要如前枉逼些較少國人前往旅遊之地區或可能有特殊狀況發生地點主動申報。

該系統登錄帳號為旅行業註冊編號，預設密碼為六碼，須依系統操作說明上網作業。

（三）備妥必要資料

1. 海外緊急聯絡電話。
2. 重要證件，如護照簽證、旅行支票、機票之號碼、資訊或影印本。
3. 旅客姓名相關記錄。

（四）熟悉急救工作之處理要點，如 CPR、火災逃生、救溺、燙傷。

（五）注意旅遊環境及使用器具，如車、船、旅館之安全範圍。

（六）注意旅客於旅遊中之情緒、氣色之反應。

（七）避免行程過於急迫，減少不必要之附加行程或緊迫的自選行程。

（八）避免與陌生人接近，而小孩與女生(吉普賽人)尤其危險。切記財不露白、物不離身。

（九）熟悉當地法律或規定，了解旅遊安全保險之規範。

七、海外急難救助服務計劃

（一）定義：簡稱 OEA(Overseas Emergency Assistance)，興起於歐洲。若在海外遇到緊急狀況時，可透過國際性救援中心獲得此項緊急救援的服務。

目前國內此項服務係透過與保險公司、信用卡組織及一般大型跨國公司的簽約合作，提供保戶與持卡人海外救急的服務。因此在購買該項服務產品

時，應具備的基本常識如下：

1. 實際受惠對象

（1）保險公司的保戶（個人保戶之受惠對象即本人；若爲旅行業綜合險之保戶，受惠對象即旅行社，領隊即代表人）。

（2）信用卡持卡人

2. 查詢提供服務的條件

（1）保險公司的保費額度

（2）信用卡種類 (如金卡持有人)

（3）海外平安保險是否涵蓋 OEA 服務在內

（4）其他

（二）使用須知

OEA 是旅途中發生緊急狀況時的救援利器，因此旅遊從業人員必須告知旅客 OEA 相關資訊，領隊更應熟悉 OEA 使用方法，俾利充份掌握時效，獲得即時援助，確保旅客權益。以上分別就 OEA 使用須知，緊急時運用方法說明如下：

1. 服務內容

（1）免費服務電話

（2）醫療方面

A. 緊急醫療諮詢
B. 醫療轉送 (包括病情追蹤與傳遞)
C. 出院返國安排
D. 墊付住院醫療費用

（3）法律方面

A. 墊付保釋金
B. 負擔訴訟費用
C. 代聘法律顧問
D. 緊急狀況訊息傳達
E. 傳遞緊急文件
F. 文件補發遞送
G. 醫療問題傳譯
H. 親友探病
I. 協助未滿 16 或 20 歲子女返國
J. 遺體或骨灰運回

（4）旅遊方面

A. 代尋並轉送行李
B. 旅遊資訊服務

2. 通知義務
當旅客在海遭遇急難事故而須入院治療時，領隊應儘速協助就近醫院治療，並立即通知救援中心處理。需特別注意的是：若旅客先行入院醫治，而未於出院前通知救援中心，就無法獲得保險公司提供的救援服務。

3. 證明文件
領隊應盡力協助取得緊急救助費用的有關証明文件及收據，俾利後續處理有關帳務及代墊款項清償事宜，交由保險公司負擔相關費用。

4. 代墊款項
注意墊款總額限度及代墊款項返還的有效天數及期限，以便返國後妥善處理。

5. 免責事由
凡不可抗力之事由，諸如罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突 (不論正式宣戰與否)，內亂、內戰、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷擾、政治或行政干擾、飛航限制、幅射能或水災、地震、海嘯、颱風等，致使救援中心救助行動無法進行或延誤，保險公司及救援中心均不負法律責任。

6. 有效保期
在使用 OEA 時，必須詳閱是否有冒用、超過保險期間或保單停效後仍繼續使用等情形，否則保險公司可依法追究相關責任。

（三）使用方法：

一般來講，遭遇急難狀況時，領隊的沉著、冷靜是首要不二法門。緊急時處理基本程序爲：

1. 查詢 OEA 卡上各地救援中心電話。
2. 查明所處當地救援中心電話。

3. 迅速找到電話，撥對方付費國際電話。

4. 報明保險相關項目、個人基本資料及尋求救助的服務如下：

（1）表明為某國家某公司的保戶(Country Policy Holder)
（2）告知與護照上相同的中英文全名 (Insured Name Chinese & English as Passport)
（3）保險單號碼 (Policy No.)
（4）身份證號碼 (ID No.)
（5）出生日期 (Birthday)
（6）發生急難地點及讓救援人員可聯絡的電話號碼。
（7）簡述急難狀況及所需之救助。

※註：如英語不錯，直接撥接當地救援中心，則更具求救時效性。

5. 有關旅行業綜合險之緊急求助，請加上旅行社投保之證明書、覆證號碼，簡單依人、地、時、事、物、以及連絡人和連絡方式敘述清楚。

八、旅行平安保險

依旅遊契約書第九條(旅遊費用所未涵蓋項目)第五款，旅行業應告知旅客自行投保旅行平安保險。投保之相關規定及注意事項請依各保險公司公布之核保規程與保險費率為準。

目前個人投保之旅行平安保險商品種類日趨多元，有壽險公司、產險公司出的保險，壽險公司與產險公司之旅行平安保險不同之處，在壽險公司可附加「疾病」醫療保險，而產險公司則有個人對第三人之責任險及旅遊不便險，如班機延誤、行李遺失……等。

總言之，旅遊保險應注意仔細閱讀投保之旅行平安保險保單條款內容及詳閱海外急難救助服務計劃之使用須知與方法，才能在緊急時獲得應有的保障。

九、兩岸旅遊糾紛作業事項

自民國 76 年開放「大陸探親」旅遊活動以來，兩岸業者在各項業務的交流中，層出不窮的引發各類糾紛，嚴重者如有千島湖、白雲機場空難及各類交通事故等，而最多的部分，則是因財務爭執而引起的糾紛事件，該糾紛事件衍生出各種扣人，扣團，放團等手段而產生侵犯消費旅客權益之情況；為此、在民間業者，各有關公協會及海基會等團體的溝通努力協調之下，終究獲得解決；同時在今(92)二月於海南島的兩岸業者交易會的會議中，由大陸國家旅遊局局長承諾，在未來如有類似的事件時，嚴禁有以上之行為，如有財物上的糾紛情事，均應透過各種管道協會處理。

針對上述之事件，我國各旅行公會及品質保障協會在政府的支持下，已取得以下

的一些共識，而這些共識則是未來業者可遵循之原則：

（一）出團前之需求：

1. 團費「一團一結」
2. 簽訂妥團體合約；明定住宿、交通、餐、三餐、及門票等條件，尤其團費更須明確。
3. 訂妥來回機位
4. 配合合法旅行社（依大陸法規規定，具有接團業務資格之業者）
5. 指派合格領隊

（二）出團後糾紛之解決：

1. 因公司財務困難，未能如約付款，而被扣團、扣人或放團時，領隊應據實以緊急事件之作業通知觀光局及品保協會或公會。
2. 品保協會將會要求履約保險公司共同配合聯絡大陸業者，在保證支付該團自該日起未完成部分行程之團費，而讓團體續繼後面之旅程，以免影響消費者之權宜。
3. 前帳未清之團費，由大陸業者以委託方式，指定台灣代表依一般財務糾紛請求支付欠款的作業，並備妥各相關簽認證明文件，進行催收付款之協商或經由法律程序求償均可。

（三）兩岸業者間之糾紛可經由下列單位協助處理：

1. 各地方旅行公會或全國聯合會
2. 中華民國旅行業品質保障協會（或中華兩岸協會）
3. 海基會
4. 交通部觀光局
5. 陸委會
6. 或其他相關單位

表 1-2.2-1

緊急事故處理體系表

一、緊急事故聯絡系統			
事故類別	領　隊　人　員　通　知		公司通知
(一)少數人傷亡事件	上班時間	負責人電話：	家屬： 觀光局：(02)23491500
	下班後或例假日	聯絡人姓名： 電話：	家屬： 觀光局：(02)23491500
(二)多數人傷亡事件	上班時間	負責人電話： 使領館：	家屬： 觀光局：(02)23491500
(三)劫　　機		同 (二)	同 (二)
(四)其　　他		同 (一)	同 (一)

二、編組及執掌：

(一)全權處理人：統一指揮調派人力。

(二)處理小處：參與緊急事故之處理、協調、聯絡。

(三)公關組： 1. 發言人 — 對外發佈消息。

2. 連絡人 — 負責連絡事宜。

(四)接待組：負責協助旅遊家屬赴現場。

(五)法務組：提供法律上之意見。

(六)勤務組：負責支援。

三、經費支應： (請於□劃勾)

□ (一)按團費收入百分比，提撥並設立專戶。

□ (二)編列預算。

□ (三)投保。

□ (四)其他方式 (請說明)：

圖 1-2.2-2

<u>海外意外事件反應程序圖</u>

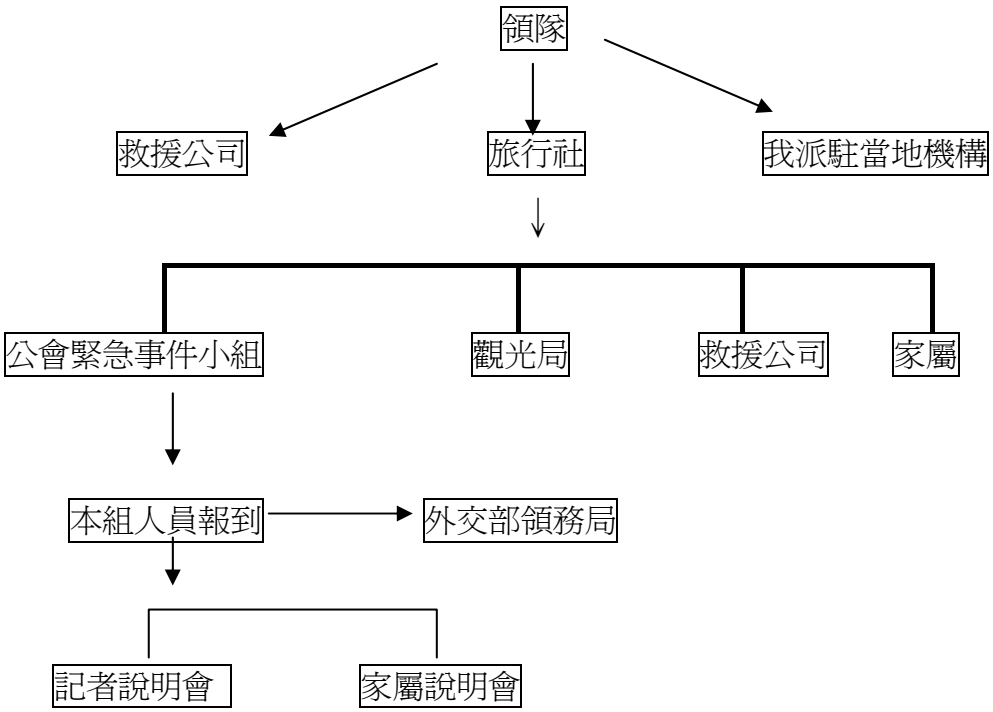

表 1-2.2-3

旅行業重大意外事故通報單

事故項目			
旅行社 名稱		領隊姓名及 當地電話（或手機）	
接待社 名稱		負責人及 聯絡電話	
旅客姓名		出生年月日	
住址		身份證號碼	
團體名稱		旅行地點	
旅行日期	年　月　日　至　年　月　日		
事故地點		事故時間	
團體投保	產險公司 □特別費用	萬元責任險附加 □額外費用	萬元意外醫療 □海外救援服務
簡述事故 發生經過			
目前處理 情況			

＊請在重大意外事故發生後 24 小時內填妥本通報單，附上團員名冊、行程表、投保報備函（通知書）通知交通部觀光局業務組（TEL: 02-2349-1500 或 02-2349-1781）及中華民國旅行同業公會全國聯合會（TEL:02-2561-2258，FAX:02-2571-5659）或所屬地方公會。

通報單位：　　（蓋公司大小章）

聯絡人：　　電話：

通報時間：

表 1-2.2-4

旅行平安險要保書暨保險費收據樣張

○○人壽保險股份有限公司

<table>
<tr><td rowspan="2">要保人：　　(等　人)

身份證字號：□□□□□□□□□□

出生年月日：民國　　年　　月　　日</td><td>申請時間：　年　月　日　午　時　分</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>受益人：　　目的地：</td></tr>
<tr><td></td><td>聯絡電話/地址：</td><td>公司代碼</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">保險期間：民國　年　月　日　午　時　分起共　天</td></tr>
<tr><td>意外身故殘廢(AD&D)：新台幣　萬

意外傷害醫療(MR)：新台幣　　萬

突發疾病醫療(ED)：新台幣　　萬</td><td>要保人簽名：

被保險人簽名：</td><td>被保險人是否有投保其他旅行平安險：
□否　□是/公司名稱：
投保金額：</td></tr>
<tr><td>保險費　　元</td><td>保單號碼：700000××××

續保件原保單號碼：</td><td>本公司授權代表簽名：

業務員代碼：</td></tr>
</table>

註：申請「海外突發疾病醫療保險金」之文件須爲正本，否則本公司退還「海外突發疾病醫療保險金」之所繳保險費。