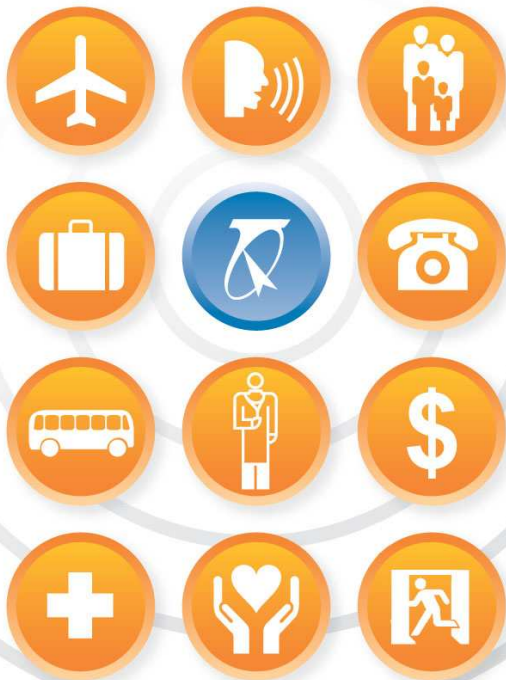


緊急事故 應變手冊

Emergency Guideline



3. 領隊無法入境旅遊地	23
三、機位機票	
1. 回程機位未OK、機位不夠、班機取消、機場罷工時	23
2. 行程中因天候不佳，班機延遲起飛時	25
四、行程問題	
1. 因不可抗力因素無法進行	25
2. 巴士事故、故障或未到期	26
五、遇天災或罷工、暴動，或傳染疾病等問題	27
六、因旅行社倒閉被扣團時	31
伍、品保的叮嚀—緊急事故之預防	34

壹 緊急事故處理流程及相關資訊

一、標準的回報流程

(一) 緊急事故定義：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況。

(二) 緊急事故處理流程：

送醫報警 1. 發生人身事故時，先聯絡救護車送醫。
2. 遇犯罪事件、交通事故或重大人身安全事故時，須立刻報警，取得報案證明。

通知公司 1. 隨時回報最新狀況及處理情形，並請國外代理旅行社提供協助。

請求援助 1. 撥打海外急難救助電話：須先確認公司所投保之旅行業責任保險是否附加此項服務。
2. 聯絡我國駐外館處：如旅遊地為大陸地區，請通知海基會。

通報觀光局 1. 發生意外事故24小時內，先以電話向觀光局報告事件概況。
2. 填寫「旅行社旅遊團意外事故報告書」詳述事件內容。

(1) 取得表單：於觀光局網站之 / 行政資訊網 / 旅行業 / 各項申請表格 / 下載。

(2) 所須檢附文件：

A. 該團行程表。

B. 旅客名單。(含姓名、身份證字號、年齡、居住地、地址、電話)

C. 出團投保保險單等資料。

(3) 將報告書連同附件一併傳真回報觀光局。(FAX：02-2773-9298)

二、緊急聯絡電話

(一) 交通部觀光局緊急聯絡電話

上班時間 (02) 2349-1691

非上班時間值日人員 (02) 2349-1781

(02) 2773-7351

(02) 2749-4400

(二) 大陸地區

1. 海基會24小時緊急服務專線電話 (02) 2712-9292

2. 「緊急專線」的服務對象：

任何必須緊急處理的事件，有關人身安全的事件，例如在大陸發生死亡、重病、重傷、遭擄人勒贖、被扣押、失蹤、旅行證件遺失等。

(三) 其他海外地區 (資料來源：外交部)

1. 旅外國人發生急難事故時，首先與駐外館處取得聯繫。

2. 無法聯絡駐外館處時：

(1) 撥打「旅外國人急難救助全球免付費專線」

電話 800-0885-0885 (「您幫幫我、您幫幫我」)

(2) 撥打方式說明如下：

國家或地區	專線電話
日本	001-010-800-0885-0885 或 0033-010-800-0885-0885
澳洲	0011-800-0885-0885
以色列	014-800-0885-0885
美國、加拿大	011-800-0885-0885
南韓、香港、新加坡、泰國	001-800-0885-0885
英國、法國、德國、瑞士、義大利、比利時、荷蘭、馬來西亞、澳門、菲律賓	00-800-0885-0885

★★ 因電信技術問題，目前該專線僅開放上表所列22個國家

3. 身處全球免付費專線未開通地區時，請撥「外交部旅外國人急難救助聯繫中心」專線電話，中心將為您居間聯繫：

(03) 398-2629

(03) 393-2628

(03) 383-4849

★★ 特別提醒：一般業務查詢或非急難聯繫事項，請勿任意撥打急難救助電話，以免影響緊急事件之聯繫。

三、海外急難救助簡介

(一) 服務對象及使用方法：

1. 服務對象：旅行社所投保旅行業責任保險有附加本項服務者，其旅遊團員皆可使用。

2. 使用方法：利用直撥或請當地電話接線生叫接對方付費電話撥打急難救助24小時服務電話。

3. 應提供資訊 (依各服務中心要求為準)

(二) 應注意事項：

■ 因遭遇急需外來救助狀況時，需告知下列事項：
A. 旅行社名稱。
B. 聯絡人（領隊或團員）及聯絡方式。
C. 描述需救助之狀況：事故發生地點、經過及目前情況。
D. 要求提供服務之項目。
E. 接受服務者資料：團員姓名、生日、身份證及護照號碼、最近之出入境章之頁面影本。
■ 如須安排醫療轉送及就醫後返國，還應提供：
A. 團員接受治療之醫院名稱、地址及電話號碼。
B. 主治醫師之姓名、地址及電話號碼。

1. 須先確認服務內容。
援助公司所提供的服務項目及補貼金額，視其與各保險公司簽約內容而不同。
2. 須先確認援助費用支付方式：
 - A. 由援助公司自行負擔。
 - B. 援助公司在一定金額內代墊，旅客事後再返還。
 - C. 旅客須在現場自行支付。
 - D. 旅客家屬可將款項送交援助公司，由其代轉或代付。

附表一：海外急難救助服務項目一覽表

旅遊協助	法律協助
1. 提供接種及簽證資訊。	1. 法律服務之推薦。
2. 通譯服務之推薦。	2. 安排預約律師。
3. 遺失行李之協尋。	3. 保釋金之代轉。
4. 遺失護照之協助。	
5. 緊急旅遊協助。	
6. 緊急傳譯服務。	
7. 使領館資訊提供。	
8. 緊急資訊或文件傳送。	
9. 安排簽證延期。	
醫療協助	
1. 電話醫療諮詢。	2. 推薦醫療服務機構
3. 安排就醫 / 住院。	4. 住院期間之病況觀察。
5. 醫療傳譯服務。	6. 遞送緊急藥物。
7. 代轉住院醫療費用 / 保證金。	
8. 緊急醫療轉送。（有金額上限）	
9. 緊急轉送回國。（有金額上限）	
10. 遺體 / 骨灰運送回國或當地禮葬。（有金額上限）	
11. 安排未成年子女返國。（有金額上限）	
12. 安排親友探視機票★	
13. 安排親友探視住宿★	
14. 安排親友處理後事機票★	
15. 安排親友處理後事住宿★	
★第12—15項有人數、金額上限。	

四、旅行業責任保險簡介

(一) 保險範圍：

參加旅行社所安排、組團旅遊之旅客，於旅遊期間內，因發生意外事故，致旅遊團員身體受有傷害或殘廢或因死亡，依照發展觀光條例及旅行業管理規則之規定，應由被保險人負賠償責任而受賠償請求時，由承保的保險公司依本保險契約之約定，對被保險人負賠償責任。

(二) 基本理賠項目

1. 意外死殘保險金〈每一旅客新台幣200萬元〉
2. 意外體傷醫療費用〈每一旅客新台幣3萬元〉
3. 旅行文件重置費用〈每一旅客上限新台幣2,000元〉
說明：旅遊團員於旅遊期間內因其護照或其他旅行文件之意外遺失或遭竊，除本契約中不保項目外，須重置旅遊團員之護照或其他旅行文件，所發生合理之必要費用。
4. 善後處理費用
 - (1) 家屬處理費用〈每一旅客上限新台幣10萬元〉
說明：A. 旅行社必須安排受害旅遊團員之家屬前往海外或來中華民國照顧傷者（以重大傷害為限）或處理死者善後所發生之合理之必要費用。
B. 此費用包括食宿、交通、簽證、傷者運送、遺體或骨灰運送費用。
 - (2) 旅行業者費用〈每一事故上限新台幣10萬元〉
說明：旅行社人員必須帶領受害旅遊團員之家屬，共同前往協助處理有關事宜所發生之

合理之必要費用，但以食宿及交通費用為限。

(3) 「旅遊團員」包含：

- A. 出境台灣地區之本國旅客。
- B. 入境台灣地區之外國旅客。

(三) 附加條款（幣別：新台幣）

1. 超額責任一意外死殘保險金（每一旅客上限300萬元）
2. 出發行程延遲費用
說明：(1) 因旅行社或旅遊團員不能控制的因素，致預定之首日出發行程所安排搭乘的大眾運輸交通工具延遲超過12小時以上。
(2) 每12小時500元，旅遊期間每一旅客上限3,000元。
3. 行李遺失（理賠條件請參考第P10附表「行李遺失賠償註解」）
說明：(1) 本島及離島旅遊上限：每一旅客3,500元。
(2) 境外旅遊上限：每一旅客7,000元。
4. 額外住宿與旅行費用
說明：(1) 旅遊團員於旅遊期間內遭受特定意外突發事故（證照遺失、檢疫、交通事故、天災），所發生之合理額外住宿與旅行費用支出，須檢附單據實報實銷。
(2)

	每人每日上限	旅遊期間每一旅客上限
本島及離島旅遊	1,000元	10,000元
境外旅遊	2,000元	20,000元

5. 國內善後處理費用

說明：(1)家屬處理費用：每一旅客上限50,000元。
(2)旅行業者費用：每一事故上限50,000元。

6. 慰撫金費用（每一旅客上限50,000元）

說明：旅遊團員於旅遊期間內遭受意外事故而死亡，旅行社前往弔慰死者時所支出的慰撫金費用。

附表二：申請【旅行業責任保險】理賠應備資料一覽表

死亡案件	1. 理賠申請書。（請向保險公司索取表格）
	2. 領隊報告書。（寫明何時何地何人發生何事處理情形）
	3. 意外事故證明文件。（警方報案證明）
	4. 病歷調查同意書。（請向保險公司索取表格，由家屬簽章）
	5. 醫師診斷證明書、相驗屍體證明書或死亡證明書。
	6. 除戶戶籍謄本。
	7. 繼承系統表。
	8. 繼承人與保險公司簽定之賠償協議書或和解書。
	9. 繼承人印鑑證明。（接受理賠金者）
註：1. 理賠金直接賠付給繼承人。	
2. 若案件發生在大陸地區時，第3及第5項證明文件需經海基會驗證。	
3. 若案件發生在海外（不含大陸地區）時，第3及第5項證明文件需經駐外機關驗證。	
4. 提供慰撫金支付證明或喪儀收據可併同申請慰撫金費用，理賠金直接賠付給旅行社。	

體傷案件	1. 理賠申請書。（請向保險公司索取表格）
	2. 領隊報告書。（寫明何時、何地、何人、發生何事、處理情形）
	3. 意外事故證明文件。 （若因體傷致殘廢時，需提供警方報案證明；單純體傷則免）
	4. 病歷調查同意書。（請向保險公司索取表格，由旅客簽章）
	5. 醫師診斷證明書。
	6. 醫療收據正本。
	7. 旅客與保險公司簽定之賠償協議書或和解書。
註：1. 若因體傷致殘廢時，需另附殘廢診斷書，理賠金直接賠付給旅客。	
2. 食物中毒案件需同團中有三人（含三人）以上同時發生才可賠付。	
3. 單純體傷時，理賠金可指定賠付給旅客或旅行社。	
善後處理費用	1. 意外事故證明文件。（體傷案件須提供當地合格的醫院或診所的書面證明必須留置治療七日以上）
	2. 相關費用收據正本。（包括食宿、交通、簽證、傷者運送、遺體／骨灰運送等）
	註：1. 死亡時，併同前列死亡案件處理。
	2. 體傷時，併同前列體傷案件處理。
3. 家屬處理費用及旅行社處理費用應分別列出費用清單明細。	
4. 理賠金直接賠付給旅行社。	

旅行文件重置費用	1. 理賠申請書。（請向保險公司索取表格）
	2. 領隊報告書。（寫明何時、何地、何人、發生何事、處理情形）
	3. 遺失或遭竊之報案證明書。
	4. 駐外單位報案資料。
	5. 入境證明書。
	6. 辦理證件之規費收據正本。
	7. 交通費收據。
	8. 重新申辦旅行文件之影本。
註：理賠金可指定賠付給旅客或旅行社。	
出發行程延遲費用	1. 理賠申請書。（請向保險公司索取表格）
	2. 大眾運輸交通公司所開具之延遲證明。
	3. 相關費用收據正本。（食宿、交通等）
	註：1. 延遲費用僅限於旅遊行程之「首日出發行程」，其他各點（處）、日不包括在內。
2. 延遲須超過十二小時（含十二小時）以上才賠付。	
3. 理賠金可指定賠付給旅客或旅行社。	
行李遺失賠償	1. 理賠申請書。（請向保險公司索取表格）
	2. 受託運單位開具之行李交運收執聯。
	3. 受託運單位開具之行李遺失證明。
	註：1. 行李遺失須於旅客所搭乘之大眾運輸交通工具抵達目的地後48小時，仍未取得其交運之行李時才賠付。
2. 每一旅客理賠以一次為限。	
3. 理賠金可指定賠付給旅客或旅行社。	

額外住宿旅行費用	1. 理賠申請書。（請向保險公司索取表格）
	2. 領隊報告書。（寫明何時、何地、何人、發生何事、處理情形）
	3. 意外事故證明文件。（警方報案證明或檢疫證明或大眾運輸交通公司所開具之事故證明）
	4. 相關費用收據正本。（食宿、交通等）
註：理賠金可指定賠付給旅客或旅行社。	



貳 遺失事故的處理

一、共同處理原則：

- 1.應立即向當地管區警察局或公安報案，取得報案證明。
- 2.依規定通報並請求協助。（參考第P1）
- 3.團員無法隨團行動時（留在當地等候、前往次一旅遊地、直接返國時）。
 - (1)派員協助：請國外代理旅行社人員協助其取得所需證件及安排食宿交通，並詢問旅客需否翻譯服務。
 - (2)安排後續行程：視實際狀況安排團員到次一旅遊點與團體會合，或安排團員直接返國。
 - (3)提供國外代理旅行社及領隊本身的聯絡電話。

二、行程中團員護照被搶、被竊或遺失

- (一) 聯絡我國駐外使館單位，申請補發護照。
 - 1.須告知遺失者的護照資料（姓名、生日、護照號碼、發照日、發照地）
 - 2.時間緊迫，即將搭乘直飛班機返國，不再入境其他國家者，可向駐外館處申請「入國證明書」，以供持憑返國。
- (二) 請旅客備妥相片2張。
- (三) 於駐外使館上班時間陪同旅客前往辦理必要手續。
 - 1.應備文件：報案證明、相片2張、遺失或被搶者之護照資料（或護照影本）。最好能再提供機票及團體名單、行程表。
 - 2.申辦費用：折合36元美金之當地幣。

- 3.所需時間：一般約需2-3個工作天。
- (四) 於大陸地區遺失、被偷、被搶時，需提醒旅客回台後要向警察機關報案，並取得證明，才能申請補發護照。

三、行程中團員簽證被搶、被竊或遺失

- (一) 查出簽證批准的號碼、地點、日期。
- (二) 詢問能否補發簽證？需備資料為何？
 - 1.透過國外代理旅行社詢問能否先於團體所在國申請，或前往下一國再申請補發。
 - 2.若時間緊迫，僅能尋求落地簽證的可能性時，可請國外代理旅行社作保，出示團體名單、機票等文件，證明遺失簽證者是團體之一員。

四、搭機時，行李延遲到達（遺失）、受損

- (一) 搭機前請注意：
 - 1.提醒旅客，藥物及貴重物品請隨身攜帶，如要托運，最好向航空公司做保價申報。
說明：華沙公約對於國際航線（包括國際旅程中之國內線）托運行李遺失之賠償，依重量計算，以每公斤美金20元為上限；隨身行李之賠償依據實際損害而定，每位旅客美金400元為限。
 - 2.妥善保管行李收據，抵達須檢驗行李牌才可出關的機場時，應將行李牌發還給每一位旅客。
 - 3.事先和全團旅客約定好，提領行李後集合清點團體人數與行李，確認到齊再通關檢查，以免無法追查未到的行李及其號碼。

(二) 搭機時行李延遲抵達（遺失）：

- 1.發現行李延遲抵達，立即陪同遺失者本人攜帶行李收據、護照、機票，前往Lost and Found櫃檯辦理手續。
- 2.遺失申報手續：
 - (1)索取行李事故報告書PIR（Property Irregularity Report）一式兩聯。
 - (2)詳細填寫PIR內各欄位：特別是行李牌號碼、旅行團行李標示牌樣式、行李特徵、顏色與內容物（可參閱Airline Baggage Identification Chart行李辨識圖以精確描述）
 - (3)留下聯絡資料，有利航空公司尋獲之後送出作業：
 - A.後續行程住宿旅館之地址、電話。
 - B.團體名稱和團號、領隊姓名。
 - C.遺失者國內住址與電話。
 - (4) 記下承辦人員單位、姓名及電話，以便追蹤。
- 3.後續處理：
 - (1)積極聯絡追蹤：查詢時須先報出遺失行李申報收據之編號，和遺失者之姓名。
 - (2)購買必要用品：領隊當天應設法帶領旅客購買換洗之內衣褲和盥洗用具等，並提醒旅客保留收據。
 - (3)確認信用卡保險內容：先與旅客確認是否以信用卡支付團費或機票款，再請團員向發卡銀行詢問所持信用卡附加行李延誤或遺失保險之理賠內容及條件，如善加利用信用卡附加的保險給付，將可減少團員在行李延誤期間的不便。

(4)申請理賠：

- A.離開當地機場前，可嘗試憑收據向航空公司請求給付日用品費用。
- B.回國後如仍未尋獲，應協助旅客向航空公司索賠，如該航空公司在國內無代理機構，則可發信請求賠償。如旅客購買日用品時，是由領隊付款，則航空公司所支付賠償金，可先扣除領隊墊付款，餘款退還旅客。

(三) 搭機時行李受損：

- 1.檢查行李：請團員於每一站拿到行李後，務必檢查行李箱是否受損。
- 2.如有損壞，應立即處理：當場陪同旅客攜帶護照、機票、行李收據，到LOST AND FOUND櫃檯請求處理或賠償，一般而言航空公司備有相當的行李箱來應付受損的行李，輕微損害則可協助送修。

五、行程中，行李遺失

(一) 行程開始前，請注意：

- 1.每日清點行李件數，並隨時和團員核對。
- 2.提醒團員：
 - (1)行李數量有增減，應立即告知領隊，並掛上團體行李牌，以免漏算。
 - (2)上下車、船、飛機、進出飯店時，均應檢視自己行李確定行李上車、被行李員收走，或送抵房間再離開。

- (3)貴重財物或高價3C電子用品請勿收於行李箱或放在遊覽車上。
- (4)前往治安不佳之國家或地區時，行李應注意上鎖。
- 3.抵達目的地時，是否有請當地之行李服務員協助，要事先告知團員。
- 4.不可將行李交予不明人士代勞，以免發生問題。
- (二)行李在飯店中或遊覽車上遺失或被竊：
 - 1.在飯店中：確定行李抵達，且尚未離開飯店，可先到飯店行李房、上下樓層同號碼的房間、房客姓名相近的房間找尋，確定遺失時即報案。
 - 2.在遊覽車上：就近報案並向車公司要求處理。
 - 3.協助團員購買必要用品。

六、旅行支票遺失

- (一)備妥遺失的支票號碼，及旅行支票購買證明。
- (二)打電話向旅行支票發行銀行掛失：
 - 1.服務人員將協助持票人查詢最近的地點補發支票。
 - 2.補發應備文件：須持旅行支票購買證明、持有人護照。
- (三)以旅行支票兌換外幣時，務必保留所有收據。有時邊境的海關會需要旅客出示外匯兌換證明。



參 旅客疾病或意外受傷的處理

一、共同處理原則

意外事故－報警

- (一)發生車禍等意外事故時：
 - 1.保護現場，立刻向警方報案，並取得事故發生原因和責任等相關資料，做為事後訴訟或理賠的依據。
 - 2.如團體有導遊協助，則應分工合作搶救受傷團員，同時掌握時間處理現場後續狀況。
 - 3.記錄處理狀況：
 - (1)包括事故的時間、地點、事故的性質、發生原因、處理經過，司機的姓名、車型、車號等。
 - (2)旅遊團名稱、受傷團員的姓名、性別、年齡、受傷情況、醫師診斷結果。
 - 4.透過國外代理旅行社了解該國保險制度，爭取理賠。

就醫

- (二)當團員身體狀況異常或受傷時：
 - 1.領隊不可擅自主張或建議團員自行服藥，應立即安排團員就醫，或請旅館安排醫師診治，由醫師決定是否須送急診住院治療。
 - 2.如團員有投保旅遊平安險或一般醫療保險，務請醫師開立足夠份數的診斷證明書、並保留醫療費用單據正本，回國後可請保險給付。

通知團員家屬或依規定通報

- (三)通知團員家屬：

團員意識清醒，則請團員主動與在台家屬聯繫，告知身體狀況。如已昏迷則依規定通報（詳第P1），並請公司通知團員家屬前來照顧。

繼續團體行程

- (四)以團體為重：
 - 1.尋求援助：如團員狀況緊急須留在醫院治療，無論是否有陪同照顧者，領隊應尋求有關人員提供協助。
 - 2.繼續團體行程：
 - (1)安排好病人後，領隊應向其他團員說明狀況，並帶領團體按原定行程繼續活動。
 - (2)如遇意外事故，要安撫其他團員精神上的緊張並消除不安。事故調查清楚後，應連同對傷者的搶救情況，一併向全體團員報告並說明原因。

觀念提示

團員在國外發生『非因旅行社故意或過失所致』的身體或財產上之事故時，旅行社應盡善良管理人之注意，協助旅客處理。所衍生費用，由旅客自行負擔，因此發生事故時，領隊應事先告知旅客可能面臨之費用。

二、團員死亡時

- (一)取得死亡證明：
 - 1.因疾病死亡者：由醫師開立死亡證明。
 - 2.非因疾病而死亡者，須向警方報案，由法院法醫開具相驗屍體證明文件及警方開立的證明文件。
- (二)通知：
 - 1.向公司報告事情經過，請求國外代理旅行社派員協助。
 - 2.向保險公司通知保險事故發生。
 - (1)確認海外緊急救助公司所能提供的服務項目。

- (2)確定保險理賠內容、申請所需文件。

- 3.通知死者家屬，並協助其前來處理。

(三)報備：

- 1.就近向我國駐外使館或海基會報備，取得遺體證明書及死亡原因證明書等文件。
- 2.向交通部觀光局報備（相關程序詳第P1頁）。

(四)遺體及遺物處理：

- 1.死者遺物要點交清楚。

如死者無家屬隨行，須由領隊代為整理死者遺物時，要請第三人在場做證，將遺物製冊收管，以便日後可以清楚的交還死者家屬。
- 2.家屬無法前來辦理後事時最好能請家屬先簽立委託書，並列明授權範圍（如：遺體處理方式及喪葬金額等）。
- 3.家屬前來處理時。

協助家屬與葬儀社溝通，並安排家屬餐宿交通事宜。

三、團員因疾病或受傷，須留院治療時

(一)安排支援體系：

- 團員住院期間，為提供團員及陪同照顧者必要的協助，須預先安排支援人員，定時探視團員，並能依團員所請代為申請必要證明文件、安排翻譯、餐宿交通及返國事宜。
- 1.聯絡海外急難救助電話，告知團員病情，接受必要服務。
 - 2.透過公司向當地配合的旅行社、旅館、餐廳、購物店業者尋求協助。

(二) 向團員或家屬說明費用

1. 保險內容、理賠金額及申請所需文件。
2. 將依契約規定退還可節省或無需支付之費用，但實際退費金額，須待公司向國外代理旅行社爭取後方能得知。
3. 因疾病或單純意外事故住院，所衍生的費用須由團員自行負擔。
(如屬意外，旅客可檢附醫療收據申請旅行業責任保險意外醫療費用給付)
4. 支援人員可協助安排之事項及所需的費用，住院費用支付方式。

(三) 提供住院團員及陪同照顧者所需的資料

1. 返國或追團所需的旅行文件(護照、簽證、機票等)。
2. 陪同照顧者所需的旅館訂房、交通資料。
3. 入院時，院方所發給的文件。
4. 聯絡電話：支援人員、領隊、公司、國外代理旅行社、中文海外急難救助、駐外館處。

(四) 保持聯絡，關心團員狀況

領隊除與國外代理旅行社或支援者保持聯絡外，最好能設法聯絡上住院團員或陪同照顧者，主動去電了解病況與是否有需要協助之處，以通報公司。

觀念提示

旅行業責任保險是旅行團發生意外事故時，針對團員意外死亡、受傷及家屬前往處理時費用之補償，因此旅客因本身疾病所引發之醫療及相關處理費用，並不在該責任保險所承保之範圍。

肆 旅行團突發狀況全解析

一、出發前

狀況 出發前的週末，旅客臨時通知取消參團

1. 盡快通知公司主管，進行後續處理。
2. 退費金額：依國外旅遊契約第27條(或國內旅遊契約第18條)的規定，同時告知旅客『實際損失金額須請公司處理後再回覆』。

狀況 出發當天，團員遺失護照

1. 補辦證件
 - (1) 提醒旅客立即報案
 - (2) 申辦護照時，可向外交部領事事務局繳納速件處理費，以加快核發速度。
2. 回報公司
 - (1) 請公司主動與旅客聯繫，提供追團的報價供旅客參考。
 - (2) 如旅客決定追團，領隊須與公司密切配合，以順利接到該名旅客。

狀況 已過集合時間，團員仍未到

1. 超過集合時間20分鐘後，直接依旅客資料表所留團員電話聯絡；如手邊沒有團員電話，須通知公司聯絡。
2. 請其他團員先通關準備登機，有狀況需協助時可打領隊之行動電話。
3. 櫃檯關閉時，客人依然未到，領隊須先通報公司，並將護照、機票、登機證等相關證件交給送機人員或由專人取回公司。
4. 領隊登機後一定要確認其他團員是否都已登機。

二、出入境時

狀況 發現團員有意購買大量煙酒，或攜帶超額外幣、仿冒品等，可能違反下站入境海關規定，或涉及申報問題時：

1. 事先說明相關規定：

利用團體在機場集合時，告知團員離境與下站入境攜帶規定，及應向海關申報的物項，避免旅客攜帶物品違反當地法令，而被拘留或罰款。

財政部關稅總局 www.customs.gov.tw
2. 如發現團員請其他同團者代為購買煙酒，應請團員在離開機場前，各自保管購買憑證及所購煙酒，以免通關後，又遭海關人員追問罰單。

狀況 入境旅遊目的地國時，團員被移民官留置

1. 通關前，領隊應先向團員說明通關程序，及通關後集合位置，以免團員失散。
 - (1) 領隊先通關時，應向移民官表明領隊身份，提示團體人數、識別牌樣式，以利團員通關。
 - (2) 領隊最後通關時，應告知團員遇移民官查問時，可請求官員同意領隊協助翻譯處理，以掌握狀況。
2. 團員被留置
 - (1) 領隊獲准留在機場陪同時，應向其他團員說明狀況，並請當時導遊或司機先載其他團員開始行程或進飯店休息。
 - (2) 領隊無法陪同時，得通知我國駐外館處協助，並將館處電話與當地代理旅行社聯絡人的電話號碼留給該名團員。
3. 團員被拒入境時，應即通報公司及國外代理旅行社
 - (1) 因個人因素被拒時，旅客需自行支付遣返的機票款。

觀念提示

旅客向領隊/旅行社請求代墊返國機票款時，依國外旅遊契約第30條規定，領隊/旅行社不得拒絕，但可要求旅客簽立借款憑證，由旅客返國後依約定借款利率附加利息返還。

- (2) 因旅行社過失(例：未辦妥簽證)被拒時，領隊應通報公司，安排該名團員至次一旅遊地，與其他團員會合，或安排其返國，所生費用由旅行社負擔。

狀況 領隊無法入境旅遊地

1. 領隊必須盡快聯繫公司，由公司聯繫國外代理旅行社並派新領隊追團。
2. 該領隊須向客人說明情況，安撫客人情緒，並將團體文件委託能力較強之團員轉交給接機之導遊。
3. 外站導遊必須將團體後續安排情形向客人說明，若當天新領隊無法追上團體，導遊必須兼任領隊全程隨團服務之職務，陪同旅客入住飯店，告知其房號及緊急聯絡電話。
4. 在歐洲，領隊多半兼任導遊，若在非國外代理旅行社所在地，領隊必須請團員入境後集合等待，由領隊或旅行社通知就近餐廳或免稅店緊急派人協助接團，在領隊未趕到之前，必須安排通華語的導遊接待。

三、機票機位問題

狀況 回程機位未OK、機位不夠、班機取消、機場罷工時

1. 請送機的司機、巴士不要離開機場，以備不時之需。
2. 查出下一班班機時間，是否有足夠的機位？機票能不能轉讓(ENDORSE)，在不增加支出的情況下搭機？或是另

行購買其他航空公司之機票？是否可由陸路以其他交通工具替代？若是不可歸責於旅行社的情況，是否更改行程？

- 3.迅速通知下一站的國外代理旅行社、飯店、導遊、巴士等配合。
- 4.機位不夠（機型變更、超賣），必須分搭兩班飛機時。
 - (1)領隊必須搭機先走時
要確定第二梯次的機位安排妥當，且盡可能安排外語佳的團員在該隊。
 - (2)領隊若殿後
交代先到的團員提醒接機者後續行程的變動及其他安排。
 - (3)提醒：領隊必須考量團員的語文能力。若全團皆無懂外語的團員，為避免另一隊無法應付突發狀況風險，發生人身安全上的問題，可考量徵詢團員意見，堅持全團上機。
- 5.如果原本機位OK，是因為航空公司超賣以致缺少部份位子，領隊應堅持全團上機。
- 6.若是業者訂位疏失，缺幾個機位，可請航空公司幫忙看看是否有志願者下機，必要時領隊可請公司授權，以提供金錢的方式徵求志願者下機。
- 7.爭取賠償
 - (1)向航空公司爭取食宿安排或金錢賠償。
 - (2)請團員確認信用卡附加保險中是否包含行程延誤，與申請理賠條件。

狀況 行程中因天候不佳，航空公司通知班機延遲起飛時

- 1.通知國外代理旅行社調整行程
如延遲太久會影響下一站行程，需請代理旅行社配合調整，或安排替代行程，以減少損失。
- 2.向航空公司爭取補償
領隊應主動向航空公司爭取等待期間的免費電話、餐食、住宿或短暫觀光節目，甚至是金錢補貼。
- 3.請航空公司開立「班機延誤證明」，以申請保險給付
 - (1)旅行業責任保險附加「額外住宿與旅行費用」。
 - (2)以信用卡支付團費的旅客可保留機票、登機證、食宿、交通等費用收據回台申請信用卡附加保險理賠。

觀念提示

旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行社的事由，致無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，旅行社得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如因此超過原定費用時，不得向旅客收取。但因變更致節省支出費用，應將節省部分退還旅客。

旅客不同意前項變更旅程時得終止本契約，並請求旅行社墊付費用將其送回原出發地。於到達後，立即附加年利率（自行約定）%利息償還旅行社。

四、行程變更問題

狀況 原定行程因不可抗力因素無法進行時

- 1.提出行程無法進行之原因證明
 - (1)可提供當地報紙、讓團員看新聞或由當地旅行社提證明。

- (2)請客人決定是否到現場觀察狀況後，再考量是否更改行程。
- 2.替代行程
 - (1)依行程表所列執行替代行程。
 - (2)行程表中未準備替代行程時，在考量旅客的安全利益前提下，得逕行提出替代方案（退費或補其他景點）。
- 3.費用：旅行社因不可抗力事件變更旅遊內容時，因此所減少的費用，應退還旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。

狀況 巴士事故、故障或未到期

預定的巴士未到的情況，通常會發生在機場、旅館、火車站、碼頭等地，也有可能是巴士爆胎或機件故障等問題卡在半路上。在公路上請團體旅客集中於一側等候支援車輛，不可零星分散，以免再發生意外。

- 1.準備資料
 - (1)國外代理旅行社連絡人姓名、電話。
 - (2)巴士公司派車員的姓名、電話。
 - (3)領隊 Working Itinerary。
 - (4)城市地圖。
- 2.操作方式
 - (1)旺季期間必須做好確認工作，同時記下巴士號碼及司機姓名。
 - (2)下機（車、船）後，即應依 Working Itinerary 上的資料，到停車場查看原訂巴士，是否已停放在該處等候團體。

- (3)確定巴士未到時
 - A.如有導遊、接機人員，請他們代勞找尋。
 - B.如果沒有上述人員，領隊須立即以電話聯絡巴士公司或 Local Agent。
- 3.考慮使用其他交通工具
 - (1)時間緊迫時，領隊要當機立斷，決定交通工具，不可影響行程；處理時間若拖太久，別忘了招呼團員或買飲料給客人喝。
 - (2)短程接駁或趕班機時，可考慮以計程車代替
 - A.盡速聯繫航空公司，說明發生原因，請求寬限報到時間。
 - B.或請國外代理旅行社協助先到機場辦理登機報到手續。
 - (3)或請國外代理旅行社試著去租用當地大型巴士或公車代替。

觀念提示

因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。（民法第514條之8前段）

五、旅遊區域遇地震、海嘯、火山爆發等天災，或罷工、暴動，或傳染疾病等問題

■ 資訊確認及聯繫

- 1.公司明確公告處理原則，成立專責單位，統一對外發言及應對旅客及家屬的詢問。
- 2.主動與在台家屬聯繫，告知處理情形。

3. 了解交通運輸狀況，包含道路是否通暢、機場是否正常起降，與航空公司聯繫，了解提前返台的機位情形，並儘速安排旅客返台。

出發前

狀況 外交部公告為紅色警示（不宜前往）

1. 旅客或旅行社通知取消行程，依國外定型化旅遊契約書第28條，旅行社可請求旅客支付已代繳之規費或已支付的必要費用（包括機票取消或退票的費用、飯店取消費用等）。
2. 通知全部受影響而取消出團的旅客，並隨時留意外交部或觀光局等公布的相關訊息。
3. 與航空公司確認機票取消或退票是否產生費用及金額多少，並與國外旅行社確認是否有取消費用及其金額多少。
4. 基於維護旅客安全，應避免出團，如應旅客要求出團時，也應將出團風險告知旅客（例如旅行業責任保險中對因戰爭、類似戰爭、內亂、判亂、恐怖主義行為、細菌傳染病所致意外死亡或傷殘，保險不予理賠）。

狀況 外交部公告為橙色警示（暫緩前往）

1. 旅行團仍可正常出團。
2. 旅客取消，請參考觀光局的訊息公告，如適用國外定型化旅遊契約書第28條之1，旅行社除可請求旅客支付已代繳之規費或已支付的必要費用外（包括機票取消或退票的費用、飯店取消費用等），還可請求旅客支付最高5%旅遊費用的補償金。

3. 旅行團如正常出發，出發前，在行程安排上可做更動，儘量避開暴動或危險區域，並向旅客說明清楚。如旅客不同意變更而取消，仍適用國外定型化旅遊契約書第28條之1的規定。

觀念提示

出發前，有不可抗力或不可歸責雙方當事人事由時，旅客或旅行社得取消行程解除契約，雙方權利義務依照國外定型化旅遊契約書第28條處理，旅行社可請求旅客支付已代繳之規費及已支付的必要費用。

出發前，本旅遊團所前往旅遊地區，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，旅客及旅行社得解除契約。但解除之一方，除應支付已產生的規費及必要費用外，另補償他方不超過旅遊費用百分之五的補償金。

出發後

狀況 無法繼續行程，提早返台

1. 請國外接待旅行社先將旅客安置到安全的地方，並安排食宿，食宿費用由旅客所繳納的團費中的食宿費用來支付。
2. 因提前返台，就未完成的行程所節省之費用應退還旅客，包含飯店住宿費、餐食費、交通費、門票費等，但安置期間已使用的飯店住宿費及餐食費用應扣除，餘款再退還旅客。

狀況 無法如期返台，留滯國外

1. 請國外接待旅行社先將旅客安置到安全的地方，並安排食宿，留滯期間的食宿費用由旅行社負擔，這部份旅行社購買旅行業責任保險中如有加保附加額外住宿及旅行費用，可檢附單據向保險公司申請理賠。保險理賠金額如下：國外的部份每人每天2千元，最高每人2萬元，國內的部份每人每天1千元，最高每人1萬元。
2. 旅行社安排留滯期間的食宿，要符合安全衛生的條件，並同時斟酌公司費用的負擔，降低損失。
3. 留滯期間如簽證效期屆滿，應協助旅客辦理延長效期。
4. 依據外交部「旅外國人急難救助實施要點」，旅外國人（係指持中華民國護照出國之居住台灣地區設有戶籍之國民，不包括前往大陸、香港、澳門地區者）遭遇急難，駐外館處經確認當事人無法立即於短時間內獲得財務補助，且有迫切返國需要者，得代購最經濟之返國機票，及提供當事人於候機返國期間基本生活費用之借款，最多不得逾五百美元或等值當地幣，並應請當事人先簽訂金錢借貸契約書，同意於返國後六十日內主動將借款（含機票款）歸還外交部。有急難需要者對急需借款的國人（提供每人不超過500美元的緊急借款）。有需要的旅客可向駐外館處聯繫，無法聯繫時可撥打外交部「旅外國人急難救助全球免付費專線」00-800-0885-0885。

觀念提示

旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方（旅行社）之事由，致無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如因此超過原定費用時，不得向甲方（旅客）收取。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還甲方。因此旅遊途中因遇颱風、地震、火山爆發、機場關閉等因素，導致旅客無法完成全部行程或留滯國外遲延返國，所增加的費用不可向旅客收取，所減少的費用應退還旅客。

六、因旅行社倒閉被扣團時

（依據交通部觀光局「旅行業承辦出國旅行團體行程一部無法完成履約保證保險處理作業要點」辦理）

■ 妥善保管證件機票

1. 提醒團員妥善保管自己的證照、機票，不要交給國外代理旅行社。
2. 辦理各種手續時，不要為了省事，將團員證照、機票交給他人保管。
說明：領隊還不知道旅行社倒閉時，國外代理旅行社為了限制團體行動，可能會以各種藉口（例如：機位出問題、預辦check-in手續）為由，要求領隊交出團員機票或證件。
3. 如果機票、證照已遭國外代理旅行社非法扣留時，應立即報警，並聯繫我駐外館處協助。

■ 通報

1. 確認回程機位狀況。

- 2.通報觀光局及品保協會請求援助。(觀光局：上班時間02-2349-1682，夜間假日02-2349-1781；品保協會：上班時間02-2506-8185，夜間假日0933-161-695)
- 3.提供資料：旅行社及國外代理旅行社名稱、旅遊行程、領隊或連絡人姓名及電話等資料。

■照顧團員

- 1.先向團體中的意見領袖說明，請其先透露給其他團員，讓團員有心理準備。
- 2.向全體團員清楚的說明現況，並請求團員在談判過程中信任領隊，不要受國外代理旅行社言語影響。
- 3.談判過程中，先請一位團員代替領隊照顧其他團員，例如代買餐食、飲水或安撫情緒。

■協助談判

- 1.要求國外代理旅行社依原計劃繼續行程。
- 2.國外代理旅行社要求團員額外付費時，請其提供與出國旅行社簽訂的接團合約、報價資料，並列出完成剩餘行程所需費用明細。
- 3.將上述資料、旅客名單、行程表及履約保證保險單傳真至觀光局(02) 2773-9298，並協助品保協會與國外代理旅行社交涉。
- 4.品保協會確認國外代理旅行社所列費用合理後，將與保險公司協調：
 - (1)如保險公司同意預付理賠金，則請團員配合品保協會簽訂必要的書面，同時由品保給予國外代理旅行社承諾書，對未完成部分行程提供付款保證，使旅行團正常進行。

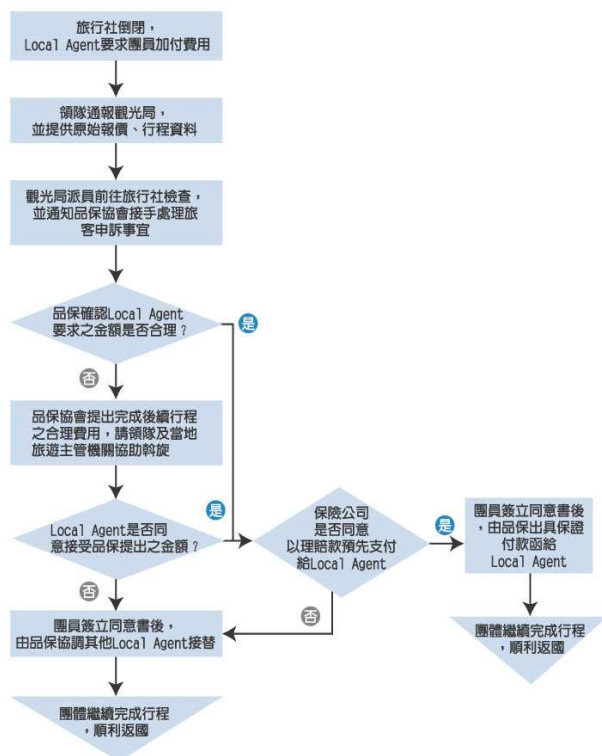
- (2)如品保協會、保險公司與國外代理旅行社三方就團費無法取得共識時，品保協會將另行接洽當地其他旅行社接辦未完成行程，以確保旅客權益。

■後續處理

團體返國後，將團員簽訂之書面及相關資料送交品保協會，經品保協會確認後併同相關文件交予保險公司辦理理賠。



因旅行社倒閉被扣團時處理作業流程表(附件)



伍 品保的叮嚀—緊急事故之預防

- | | |
|--------------|--|
| 安 全 | 少帶現金，陌生人刻意接近時要提高警覺，晚上不到昏暗的街道走動。遇搶劫時，不要反抗。 |
| 守 法 | 尊重各國法律與習俗，並確實遵守。 |
| 毒品、菸酒 | 在某些國家，可能因持有或吸用毒品，面臨極重的刑罰；若干國家嚴禁攜入或飲用酒品，或限制不得於公共場所飲酒；另多數國家公共場合均禁止吸菸。 |
| 被 捕 | 若因任何原因被逮捕或被拘留，依國際協定或慣例，您可立即要求與駐外館處人員聯絡，以便提供協助或代為選聘律師或翻譯人員。 |
| 遭搶或失竊 | 被搶劫或發現失竊時，立即向當地警察局報案，並請發給證明。必要時可洽請我國駐外館處予以協助。 |
| 貴重物品 | 儘量少帶珠寶等貴重物品，高價電子產品或攝影器材等易成歹徒覬覦的目標，勿放在遊覽車上。
出發前可將護照及旅行支票影印一份，與正本分開放置。行程中，證照、機票、現金等可存放於旅館房間的保險櫃，但可能使用旅行支票時，護照須隨身攜帶！ |
| 行 李 | 1.應選用堅固耐用有行李綁袋的旅行箱，皮箱上非本次旅程之航空行李貼條或飯店掛牌可先撕除，且最好掛上明顯的辨識名牌，避免因外觀相同而被誤取行李。 |

- 2.搭機時託運行李中請勿放貴重物品。上下車、船、飛機，進出飯店時均應確實檢視自己行李。
- 3.行李數量有增減應立即告知領隊，以免漏算。
- 4.勿替陌生人攜帶物品，以免內有毒品或其他違禁品。

護照登記 如果打算在同一個國家或地區停留兩週以上，或當地曾有戰亂、暴動或災變，最好到達後即與鄰近的駐外館處聯繫，並辦理護照登記。如此，萬一護照遺失或被竊或需要緊急救助時，都較便捷。



出國選美亞產險 保障最多

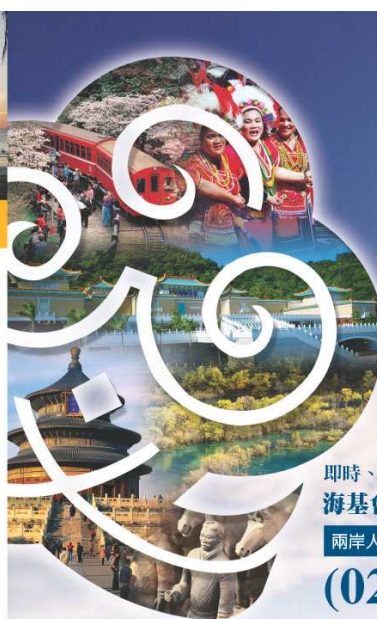
提供保障最完整的 海外旅行平安險及專業理賠服務

六大特色

- 1、海外緊急救援無上限金額
- 2、旅程取消賠償最高6萬
- 3、行李損失賠償最高8萬（筆電也有賠）
- 4、旅程取消保險（行程出發前30日保障即開始）
- 5、海外突發疾病醫療保險金，特定地區加倍保障（美加地區2倍，歐洲、日本、紐澳1.5倍）
- 6、海外公共交通工具雙倍給付，適用範圍最多

其他保險

- 海外旅行平安保險（全年保障型）
投保一次，多次出國免煩惱！領隊自身安旅的最佳保障
- 中國大陸旅行綜合保險（全年保障型）
- 海外留學生綜合保險
- 國內旅平險



即時、用心、最具公信力的專業服務
海基會兩岸人民急難服務中心

兩岸人身緊急事件請撥24小時服務專線

(02)2712-9292

重要服務項目：

- 人身安全急難事件之協處
- 旅行意外事件之協處
- 旅行糾紛事宜之調解
- 證照遺失或失效之協調補救
- 失蹤協尋



財團法人海峽交流基金會

台北市民生東路三段156號16、17樓

電話：(02)2718-7373

www.sef.org.tw

海峽交流基金會中國服務處

台中市南屯區干城街95號白強樓1樓

電話：(04)2254-8108

海峽交流基金會南區服務處

高雄市成功一路436號4樓

電話：(07)213-5245

全台唯一上櫃旅行社



關係企業

雍利保險代理人股份有限公司 服務專線(02)2537-0009