意外受傷

報案

- 保護現場，立即向警局或公安報案，有須要時請求救護車 https://www.google.com.tw/maps/search/police/
- 送醫救治
- 如有導遊，分工搶救受傷團員，並掌握時間處理現場後續

通報

- 通知公司、總領、團長，隨時回報最新狀況及處理情形
- 請公司以「旅行社旅遊團緊急事故報告書」（如以下所附）通報交通部觀光局
- 請團員主動與在台家屬聯繫，告知狀況
- 團員昏迷則依規定通報，並請公司通知團員家屬前來照顧

請求援助

- 透過國外代理旅行社了解該國保險制度，爭取理賠
- 聯絡海外急難救助（內容如以下所附），告知團員狀況，接受必要服務
- 向當地配合的旅行社、旅館、餐廳、購物店業者等尋求協助
- 駐外使館 https://www.roc-taiwan.org/portalOfDiplomaticMission_tc.html

  台旅會 http://tst.org.tw/zh-tw

  海基會 http://www.sef.org.tw/mp1.html

  品保協會 http://www.travel.org.tw/

  全聯會 http://www.travelroc.org.tw/training/

  及各地旅行公會

紀錄蒐集

- 旅遊團名稱、事故時間、地點、事故性質、發生原因、責任、處理經過等資料，做為事後訴訟或理賠依據
- 受傷團員姓名、性別、年齡、受傷情況、醫師診斷結果
- 司機姓名、車型、車號等
- 了解公司履責險與附加條款(內容如以下所附)、健保(請領所須單據如以下所附)，以及團員自身保險，例如有投保旅遊平安險或突發疾病險或以信用卡支付8成以上團費或全額機票等，請醫師開立足夠份數的診斷證明書及醫療費用單據，方便回國後請領保險給付

留滯

- 團員須留院治療時，須預先安排支援人員，定時探視，並代為申請必要證明文件、安排翻譯、餐宿交通及追團或返國事宜
- 向團員或家屬說明費用：

1. 保險內容、理賠金額及申請所須文件
2. 依契約規定須退還可節省或無須支付費用，但實際退費金額，待公司向國外代理旅行社爭取後方能得知
3. 支援人員可協助安排事項與所須費用以及住院費用支付方式

- 住院團員及陪同照顧者所須資料：

1. 返國或追團所須文件（護照、簽證、機票等）
2. 陪同照顧者的旅館訂房及交通資料
3. 入院時，院方所發的文件
4. 領隊、支援人員、公司、國外代理旅行社、中文海外急難救助、駐外館處等聯絡電話，並隨時保持聯絡，關心團員狀況，主動了解病況與有須要協助之處

繼續行程

◎ 以團體為重，安排好傷病後，領隊向其他團員說明狀況，並帶領團體繼續原定行程

◎ 安撫團員的緊張並消除不安。事故調查清楚後，連同傷者的搶救情況，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」身體或財產上事故，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。

相關法規

國外團體旅遊定型化契約
第一條（國外旅遊之意義）
本契約所謂國外旅遊，係指到中華民國疆域以外其他國家或地區旅遊。赴中國大陸旅行者，準用本旅遊契約之約定。

相關法規

旅行業管理規則
第五十三條
旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：
一、每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
二、每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
三、旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
四、每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。
旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額如下：
一、綜合旅行業新臺幣六千萬元。
二、甲種旅行業新臺幣二千萬元。
三、乙種旅行業新臺幣八百萬元。
四、綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。
旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額如下，不適用前項之規定：
一、綜合旅行業新臺幣四千萬元。
二、甲種旅行業新臺幣五百萬元。
三、乙種旅行業新臺幣二百萬元。
四、綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。
履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用。

旅行業責任險

◎旅行業責任保險基本理賠項目：
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10萬元）
3. 旅行文件重置費用（每一旅客上限新台幣2,000元）
4. 善後處理：旅行社安排受害旅遊團員家屬前往海外或來台照顧傷者（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（每一旅客上限新台幣10萬元），此費用包括食宿、交通、簽證、傷者運送、遺體或骨灰運送費用。以及陪同之旅行社人員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（每一事故上限新台幣10萬元）

★旅行業責任保險附加條款因不同旅行社投保內容而有所不同

旅責險理賠應備資料

◎ 請參考旅遊保險聯合資訊網https://www.99mib.com.tw/fastgogo/group.jsp?FirstId=First0000027&GoodsItemId=GoodsItem00000031 或依不同投保公司，備妥旅行業責任保險「體傷案件」及「善後處理」理賠應備文件，並下載各式表格

其他保險

◎ 全民健保給付國外緊急醫療費用所需資料與證明：
1. 門、急診或出院之日起六個月內填送「自墊醫療費用核退申請書」https://reurl.cc/x09W8e ，向投保單位所屬轄區的分區業務組申請核退
2. 醫療費用收據正本及費用明細，如為中、英文以外之文件時，應檢附中文翻譯
3. 診斷書或證明文件，如為中、英文以外之文件時，應檢附中文翻譯（住院案件者：另檢附出院病歷摘要）
4. 當次出入境證明文件影本或服務機關出具之證明
5. 在中國大陸地區就醫，申請核退住院5日（含5日，另出院日不計，即103年1月1日住院，103年1月5日出院，計住院4日）以上的自墊醫療費用核退案件，檢具的「醫療費用收據正本」及「診斷書」必須先在大陸地區公證處辦理公證書，再持公證書正本向國內財團法人海峽交流基金會（聯絡電

話：02-25335995 ）申請驗證後，才可以提出申請。保險給付國外就醫醫療費用定有核退上限，由健保局每季公告，詳細金額請查詢衛福部健保署網 https://www.mohw.gov.tw/cp-3161-25850-1.html

海外急難救助

◎ 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

◎ 使用方法：利用直撥、網路電話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

◎ 遭遇急須外來救助狀況時，告知下列事項：

1. 旅行社名稱
2. 聯絡人（領隊或團員）及聯絡方式
3. 描述須救助之狀況：事故發生地點、經過及目前情況
4. 要求提供服務之項目
5. 接受服務者資料：團員姓名、生日、ID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：

1. 團員接受治療之醫院名稱、地址及電話號碼
2. 主治醫師之姓名、地址及電話號碼

◎ 確認服務內容：援助公司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。並確認援助費用支付方式：

1. 由援助公司自行負擔
2. 援助公司在一定金額內代墊，旅客事後再返還
3. 旅客須在現場自行支付
4. 旅客家屬可將款項送交援助公司，再由其代轉或代付

◎ 海外急難救助服務項目之旅遊協助：

1. 提供接種及簽證資訊
2. 通譯或秘書服務之推薦
3. 遺失行李之協尋
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

◎ 海外急難救助服務項目之法律協助：

1. 法律服務之推薦
2. 安排預約律師
3. 保釋金之代轉

◎ 海外急難救助服務項目之醫療協助（各項服務有人數和金額限制，視與保險公司簽約內容而有所不同）：

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
13. 安排親友處理後事

旅行團緊急事故報告書

旅行社旅遊團緊急事故報告書

<table>
<tr><td colspan="2">通報時間</td><td>年 月 日 時 分</td><td rowspan="4">通報別</td><td rowspan="4">☐ 初報
☐ 續報第（ ）次
☐ 結報</td></tr>
<tr><td rowspan="3">通報人</td><td>姓名</td><td></td></tr>
<tr><td>聯絡電話</td><td></td></tr>
<tr><td>行動電話</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">旅行社名稱</td><td colspan="3">旅行社（股份）有限公司</td></tr>
<tr><td colspan="2">團體名稱</td><td colspan="3">☐出國觀光團體 ☐國民旅遊團體
☐來臺觀光團體</td></tr>
<tr><td colspan="2">出團時間</td><td>起： 年 月 日
迄： 年 月 日</td><td>團員人數
(含隨團服務人員)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">隨團服務人員姓名</td><td rowspan="2">☐領隊
☐導遊
☐隨團人員</td><td>身分證字號</td><td></td></tr>
<tr><td>行動電話號碼</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">投保責任保險</td><td colspan="3">☐旺旺友聯 ☐富邦 ☐台壽保 ☐華南 ☐新光
☐台灣人壽 ☐國泰 ☐其他_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">通報類別</td><td colspan="3">☐交通意外 ☐恐攻 ☐食物中毒 ☐自身疾病
☐天然災害 ☐疫情 ☐個人意外 ☐其他_____</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">事故發生</td><td colspan="3">臺灣時間 ： 年 月 日 時 分</td></tr>
<tr><td colspan="3">地 點：</td></tr>
<tr><td colspan="2">案情說明（傷亡情形）及目前處理情形</td><td colspan="3">死亡：____人。
失蹤：____人。
受傷：____人。</td></tr>
<tr><td colspan="2">請協助事項</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">備註</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

- 通報時請一併檢附：1.**該團行程** 2.**團體名冊（含旅客姓名、年齡、居住地址、電話）**
  3.**出團責任保險單**
- 含本通報單及其他傳真資料共（ ）頁
- 交通部觀光局 上班時間傳真號碼：(02)2349-1666、2349-1777
  聯絡電話：(02)2349-1500 #8279、8235、8244、8245；0912-594353
  假日及夜間請傳真：(02)8772-2555；電話(02)2349-1500；0912-594353