突發狀況

出發前

◎ 團員通知取消參團：

立即通報公司、總領、團長，同時告知旅客實際損失金額須待公司處理後再回覆

◎ 團員遺失護照：

提醒旅客立即報案並至外交部領事事務局申請速件處理https://www.boca.gov.tw/cp-17-5799-50cbc-1.html 。通報公司、總領、團長，請公司主動與團員聯繫，提供追團的報價。如團員決定追團，領隊須與公司密切配合順利接到

◎ 已過集合時間，團員未到：

1. 超過集合時間20分鐘後，打電話聯絡團員
2. 請其他團員先通關準備登機，有狀況時隨時與領隊聯繫
3. 櫃檯關櫃，客人仍未到，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專人取回公司
4. 領隊在登機前一定要跟航空公司確認所有團員都已登機

出入境

◎ 在機場或陸路邊境入出關前，提醒團員離境與下站入境時攜帶之規定及應向海關申報物項，以免因超額煙酒、外幣、仿冒品等被拘留或罰款

◎ 查詢財政部關稅署https://taipei.customs.gov.tw/htmlList/75 旅客通關之規定

◎ 通關前，領隊應先向團員說明通關程序、移民官可能會問及問題，以及通關後集合位置

◎ 除非移民官要求及同意，領隊不能主動在通關時協助團員翻譯，以免觸法被拘留或重罰

◎ 團員被移民官留置：

1. 通報公司、總領、團長以及國外代理旅行社
2. 領隊無法陪同。得通報我國駐外館處https://www.roc-taiwan.org/portalOfDiplomaticMission_tc.html 協助，並將領隊、館處與當地代理旅行社聯絡人的電話號碼留給團員
3. 領隊獲准留在機場陪同時，應向其他團員說明狀況，並請當地導遊或司機先載其他團員開始行程或進飯店休息；領隊兼任導遊如在歐洲，若不是在國外代理旅行社所在地，領隊須請團員入境後集合等待，在聯絡後，由就近餐廳或免稅店緊急派人協助接團，並在領隊未趕到前安排通華語的導遊接待
4. 團員因個人因素被拒時，須自行支付遣返的機票款；若是因旅行社過失如未辦妥簽證，則應安排該名團員至下一旅遊地點會合或安排返國，費用由旅行社負擔

◎ 領隊無法入境：

1. 盡快通報公司，由公司聯繫國外代理旅行社並派新領隊追團
2. 向團員說明情況，安撫客人情緒，並將團體文件委託能力較強之團員轉交接機導遊
3. 導遊須將團體後續安排向團員說明，若當天新領隊無法追上，導遊須兼任領隊隨團服務，陪同入住飯店，安排告知房號及留緊急聯絡電話

行程中

◎ 原定行程因不可抗力因素無法進行：

1. 可提供當地報紙、新聞或由國外代理旅行社提出原因證明。由團員決定是否到現場觀察狀況後，再考量是否更改行程
2. 依行程表所列執行替代行程。若行程表中未列，提出替代方案如退費或改為其他景點，讓團員選擇並簽「行程變更同意書」
3. 旅行社因不可抗力因素變更旅遊內容，所減少的費用應退還團員；所增加費用，則不得向旅客收取

◎ 巴士事故、故障或未到：

1. 巴士因爆胎或機件故障等問題卡在公路上，務必請團員集中於一側等候，不可零星分散，以免再發生意外
2. 旺季時須做好事先確認工作，記下巴士號碼、顏色及司機姓名。下機（車、船）後，依行程表上資料，到停車場查看巴士是否已停放在該處
3. 確定巴士未到，如有導遊、接機人員，請他們代為找尋；如果沒有，立即以電話聯絡司機、巴士公司或國外代理旅行社
4. 時間緊迫時，領隊要當機立斷，考慮使用其他交通工具，短程接駁或趕班機時，可考慮以計程車代替，或請國外代理旅行社租用當地巴士或公車代替。處理時間若拖太久，別忘了招呼團員或招待飲料
5. 趕班機時，須盡速聯繫航空公司，說明發生原因，請求寬限報到時間；或請國外代理旅行社協助先到機場辦理報到

◎ 回程機位未OK、機位不夠、班機取消、機場罷工：

1. 請送機司機的巴士先不離開機場，以備不時之須

2. 查出下一班班機時間及是否有足夠機位？機票能不能轉讓，在不增加支出情況下搭機？或另行購買其他航空公司機票？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

4. 因機型變更、超賣造成機位不足須分搭兩班飛機。若全團皆無懂外語團員，可徵詢團員意見堅持全團上機。若領隊須搭機先走，要確定第二梯機位安排妥當且有外語佳的團員在該隊；殿後則交代先到團員提醒接機者後續行程的變動及其他安排。原本機位OK是因為超賣以致缺少位子，領隊應堅持全團上機；若是業者訂位疏失，可請航空公司幫忙找志願者下機，必要時可請公司授權，提供金錢方式徵求。主動向航空公司爭取食宿安排或金錢賠償，並開立書面證明，以利申請額外住宿與旅行費用保險給付。

◎ 行程中因天候不佳，航空公司通知班機延遲起飛：

1. 通知國外代理旅行社調整行程或安排替代行程，以減少損失

2. 主動向航空公司爭取補償，如等待期間的免費電話餐食、住宿或短暫觀光行程、金錢補貼等

3. 了解公司履責險附加條款（內容如以下所附）及團員保險，請航空公司開立「班機延誤證明」以利申請保險給付

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。

◎ 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。

◎ 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。

相關法規

國外團體旅遊定型化契約
第十三條（出發前旅客任意解除契約及其責任）
甲方於旅遊活動開始前解除契約者，應依乙方提供之收據，繳交行政規費，
並應賠償乙方之損失，其賠償基準如下：
一、旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。
二、旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。
三、旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。
四、旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。
五、旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。
六、甲方於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。
前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。
乙方如能證明其所受損害超過第一項之各款基準者，得就其實際損害請求賠償。

相關法規

國外團體旅遊定型化契約
第二十七條（責任歸屬及協辦）
旅遊期間，因不可歸責於乙方之事由，
致甲方搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受損害者，
應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。
但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理。

相關法規

國外團體旅遊定型化契約
第三十條（旅行業之協助處理義務）
甲方在旅遊中發生身體或財產上之事故時，乙方應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。前項之事故，係因非可歸責於乙方之事由所致者，其所生之費用，由甲方負擔。

相關法規

民法債編第八節之一
第５１４條之８（旅遊時間浪費之求償）
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。但其每日賠償金額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額。

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附加條款「出發行程延遲」理賠應備文件，並下載各式表格

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="5">臺灣時間： 年 月 日 時 分</td></tr>
</table>

事故發生	地　點：
案情說明（傷亡情形）及目前處理情形	死亡：____人。 失蹤：____人。 受傷：____人。
請求協助事項	
備　　註	

- 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

更新時間：2023/6/20 上午 11:42:27