團員死亡

報案

◎ 非因疾病而死亡，須向警方或公安報案，由警方開立證明文件，以及法院法醫開具相驗屍體證明文件。

https://www.google.com.tw/maps/search/police/

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

◎ 通知死者家屬，並協助其前來處理

請求援助

◎ 請求國外代理旅行社協助

◎ 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https://www.roc-taiwan.org/portalOfDiplomaticMission_tc.html

◎ 向保險公司通知保險事故發生，確認海外急難救助(內容如以下所附)提供的服務項目

◎ 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/index.jsp

及各地旅行公會

紀錄蒐集

◎ 因疾命死亡，由醫師開立死亡證明

◎ 遺體及遺物處理：

1. 遺物須點交清楚。若無隨行家屬，在第三人在場做證下，將遺物製冊收管，日後再交還家屬
2. 協助家屬與葬儀社溝通，並安排前來家屬餐宿交通事宜
3. 若家屬無法前來，請家屬簽署委託書，列明授權範圍如遺體處理方式及喪葬金額等

◎ 了解公司履責險與附加條款(內容如以下所附)，以及團員自身保險，例如有投保旅遊平安險或以信用卡支付8成以上團費或全額機票等，蒐集並妥善保存請領所須證明書及單據

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「死亡案件」及「善後處理」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

通報時間		年 月 日 時 分	通報別	☐ 初報 ☐ 續報第（ ）次 ☐ 結報
通報人	姓名			
	聯絡電話			
	行動電話			
旅行社名稱		旅行社（股份）有限公司		
團體名稱		☐出國觀光團體 ☐國民旅遊團體 ☐來臺觀光團體		
出團時間		起： 年 月 日 迄： 年 月 日	團員人數 (含隨團服務人員)	
隨團服務人員姓名		☐領隊 ☐導遊 ☐隨團人員	身分證字號	
			行動電話號碼	
投保責任保險		☐旺旺友聯 ☐富邦 ☐台壽保 ☐華南 ☐新光 ☐台灣人壽 ☐國泰 ☐其他_____		
通報類別		☐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_____		
事故發生	臺灣時間： 年 月 日 時 分			
	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