天災人禍

出發前

◎ 確認外交部國外旅遊警示分級 https://www.boca.gov.tw/sp-trwa-list-1.html

灰色（提醒注意）

黃色（特別注意旅遊安全並檢討應否前往）

橙色（避免非必要旅行）：

1. 旅行團仍可正常出團

2. 旅客取消，參考觀光局訊息公告，如適用國外定型化旅遊契約書第15條，旅行社除可請求旅客支付已代繳之必要費用（包括機票取消或退票費用、飯店取消費等），還可請求旅客支付最高5%旅遊費用補償金

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第15條規定

紅色（不宜前往，宜儘速離境）：

1. 旅客或旅行社通知行程取消，依國外定型化旅遊契約書第14條，旅行社可請求旅客支付已代繳之必要費用（包括機票取消或退票費用、飯店取消費等）

2. 通知全部受影響而取消出團旅客，並隨時留意外交部、觀光局或陸委會（大陸港澳）等公布相關訊息

3. 與航空公司確認機票取消或退票產生費用，並與國外旅行社確認是否有取消費用

4. 基於維護旅客安全，應避免出團。如旅客仍要求出團時，也應將出團風險告知，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（如 Covid-19）所致意外死亡或傷殘不予理賠

◎ 國際疫情狀況如 Covid-19，可查詢衛福部國際旅遊疫情建議等級https://www.cdc.gov.tw/CountryEpidLevel/Index/NlUwZUNvckRWQ09CbDJkRVFjaExjUT09

第一級注意(Watch)：提醒遵守當地的一般預防措施

第二級警示(Alert)：對當地採取加強防護

第三級警告(Warning)：避免至當地所有非必要旅遊

行程中

◎ 無法繼續行程，提早返台：

1. 隨時通知公司、總領、團長最新狀況及處理情形，並請公司以「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

2. 請國外代理旅行社先將旅客安置到安全地方，並安排食宿，費用由團員繳納團費中的食宿費用支付

3. 因提前返台，就未完成的行程節省下的費用應退還旅客，包含飯店住宿、餐食、交通及門票等，但安置期間已使用的飯店住宿及餐食費用應扣除，餘款退還

留滯

◎ 無法如期返台，留滯國外：

1. 隨時通知公司、總領、團長最新狀況及處理情形，並請公司以「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

2. 請國外代理旅行社先將旅客安置到安全地方，並安排食宿，留滯期間的食宿費用由旅行社負擔，旅行業履責險中如附加有「額外住宿與旅行費用」（內容如以下所附），可檢附單據向保險公司 申請理賠。保險理賠金額為：國外的部份每人每天$2,000元，最高每人$20,000元；國內的部份每人每天$1,000元，最高每人＄10,000元

3. 食宿要符合安全衛生條件，同時斟酌公司費用負擔，降低損失

4. 期間如簽證效期屆滿，應協助旅客辦理延長

5. 依據外交部「旅外國人急難救助實施要點」，旅外國人（係指持用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、港澳地區者）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濟助，且有迫切返國須要，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$500美元或等值當地幣，並應請當事人先簽訂金錢借貸契約書，同意於立約日次日起60日內主動將借款（含機票款）歸還外交部。有須要的旅客可向駐外館處聯繫https://www.roc-taiwan.org/portalOfDiplomaticMission_tc.html ，或撥打外交部「旅外國人急難

救助全球免付費專線」+886-800-0885-0885

相關法規

國外團體旅遊定型化契約
第十四條（出發前有法定原因解除契約）
因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，
任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。
前項情形，乙方應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，
經核實後予以扣除，並將餘款退還甲方。
任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；
其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。
為維護本契約旅遊團體之安全與利益，乙方依第一項為解除契約後，
應為有利於團體旅遊之必要措置。

相關法規

國外團體旅遊定型化契約
第十五條（出發前客觀風險事由解除契約）
出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，
有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，
準用前條之規定，得解除契約。但解除之一方，
應另按旅遊費用百分之___補償他方（不得超過百分之五）。

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「額外住宿與旅行費用」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

通知時間	年 月 日 時 分		

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