

肆、旅行團突發狀況全解析

一、出發前

- ◎ **出發前的週末，旅客臨時通知取消參團**
 1. 盡快通知公司主管這個消息。同時告知旅客，因逢假日是否能順利取消以降低損失還不確定。
 2. 退費金額：依國外旅遊契約第 13 條（或國內旅遊契約第 12 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』。
- ◎ **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。
- ◎ **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，有狀況須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

- ◎ **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。
財政部關稅署 <https://web.customs.gov.tw/default.aspx>
 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，又遭海關人員追開罰單。
- ◎ **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、移民官可能會問及問題，及通關後集合位置，以免團員失散。
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。
 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，旅客須自行支付遣返的機票款。
 - （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。
- ◎ **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。

★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。

★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。

三、機票機位問題

- ◎ **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？機票能不能轉簽（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，並開立書面證明，以申請額外住宿與旅行費用保險給付。

(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。

◎ 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，須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

◎ 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，提出替代方案（退費或補其他景點）讓團員選擇，並請團員以書面確認意向。

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。

◎ 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) 國外代理旅行社聯絡人姓名、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) 確定巴士未到期

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) 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

外交部公告為紅色警示（不

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14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或陸委會（大陸港澳）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、叛亂、恐怖主義行為、細菌傳染病（如 Covid-19）所致意外死亡或傷殘，保險不予理賠）。

外交部公告為橙色警示（暫

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15條，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、飯店取消費等)，還可依雙方約定，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15條的規定。

★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14條 處理，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。

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，旅客及旅行社准用國外定型化旅遊契約書 第14條 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 5%)。
(國外定型化旅遊契約書 第15條)。

★觀念提示★

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://reurl.cc/MdRMbX>

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。

■出發後

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。

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\$2,000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。
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(係指持有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濟助，且有迫切返國須要者，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\$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，同意於返國後60日內主動將借款(含機票款)歸還外交部。有急難須要者對急須借款的國人(提供每人不超過\$500美元的緊急借款。有須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」800-0885-0885。)

更新時間：2020/11/10 上午 11:08:18