

旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊

一、前言

近年來來臺旅客人數快速攀升，國人出國及國內旅遊人次亦持續增加，旅遊安全維護及緊急意外事故處理之課題更顯重要。為確保國人及來臺旅客在旅遊行程中吃、住、行、遊覽、購物、娛樂等方面之安全，避免旅遊意外事故發生，提昇旅遊及接待品質，爰從：相關法令規範、旅遊準備及事故預防、旅遊中之安全維護、緊急事件處理等階段，指導旅行社、領隊或導遊等隨團人員、旅客等層面建構完整周延之旅遊安全網絡，落實旅遊安全維護各項作業。

二、旅遊安全維護法令規範

- (一) 旅行業管理規則第 37 條規定，旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，旅遊途中注意旅客安全之維護，應使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施，並應使用合法業者提供之合法交通工具及合格之駕駛人。包租遊覽車者，應簽訂租車契約，並依交通部觀光局頒訂之檢查紀錄表填列查核其行車執照、強制汽車責任保險、安全設備、逃生演練、駕駛人之持照條件及駕駛精神狀態等事項。妥適安排旅遊行程，不得使遊覽車駕駛違反汽車運輸業管理法規有關超時工作規定。
- (二) 旅行業管理規則第 38 條規定，綜合或甲種旅行業經營國人出國觀光團體旅遊，應慎選國外當地政府登記合格之旅行業，並應取得其承諾書或保證文件，始可委託其接待或導遊。
- (三) 旅行業管理規則第 39 條規定，旅行業辦理國內、外觀光團體旅遊業務，發生緊急事故時，應為迅速、妥適之處

理，維護旅客權益，對受害旅客家屬應提供必要之協助。事故發生後 24 小時內應填具緊急事故報告書，並檢附該旅遊團團員名冊、行程表、責任保險單及其他相關資料向交通部觀光局報備，依緊急事故之發展及處理情形為通報。

- (四) 發展觀光條例第 31 條第 1 項及旅行業管理規則第 53 條第 1 項規定，旅行業舉辦團體及個別旅客旅遊及辦理接待國外觀光團體、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為：一、每一旅客意外死亡新臺幣 2 百萬元。二、每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣 10 萬元。三、旅客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 10 萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣 5 萬元。四、每一旅客證件遺失之損害賠償費用新臺幣 2 千元。

三、旅遊準備及事故預防

(一) 應提醒旅客事項

召開說明會告知旅客應注意事項，並就該旅遊行程需要特別注意部分加註詳細的說明或表單，提醒事項如下：

1. 加入保險：投保旅行平安保險，應注意投保年齡、保額、保障範圍及其他額外投保之規定事項，如為出國旅遊，並應詳閱海外急難救助服務計畫之使用須知與方法。
2. 體檢：如赴國外疫區旅遊須注射疫苗、健康檢查等。
3. 藥品準備：個人疾病藥物、藥膏及到達旅遊地區之防治藥品。
4. 其他：如避免與陌生人接近，切記財不露白、物不離身，減少緊迫的自選行程等。

(二) 旅行業準備工作

1. 設計優質旅遊產品，應蒐集過去曾有意外事件之據點及旅遊當地充分安全資訊，並將各項旅遊風險納入評估。
2. 透過交通監理單位或遊覽車全聯會網站上提供易發生遊覽車超速違規及肇事之路段資訊，作為行程安排之參考，以維旅遊交通安全。
3. 合理安排旅遊行程，如係安排臺灣環島行程以8天7夜為原則，遊覽車行車里程每天平均不超過250公里，且應依勞動基準法工時規定，駕駛每日工作時間不得超過12小時。
4. 規劃旅遊行程，應就行程中安全注意事項詳列說明，並製作旅遊安全須知表及擬定旅客安全守則，其中必須包括活動危險等級區分狀況、自費活動項目的參加要點、旅客自身應負的責任事項等。
5. 選任合法業者合作，善盡安全監督責任，以確保旅遊安全與品質。
6. 旅行社應選擇符合衛生條件營業登記之團餐餐廳，並應事前實地考察以了解餐飲品質和服務環境，確保旅遊餐飲的衛生安全。
7. 出國旅遊前至外交部領事事務局「出國登錄」(www.boca.gov.tw)，登錄團體行程及個人資料，以便駐外館處必要時提供協助及聯繫。

(三) 收集旅遊資訊

基於旅遊安全，旅遊從業人員應隨時注意旅遊地區最新情況（如為出國旅遊可上網查詢外交部領事事務局公告之「國外旅遊警示分級表」），同時應密切注意新聞媒

體發布相關消息，倘遇不利旅客安全之狀況，須儘速通知旅客並採取適當措施，以保障旅客權益。相關單位及聯繫窗口如下：

1. 外交部 (www.mofa.gov.tw)
「旅外國人急難救助全球免付費專線」800-0885-0885
2. 交通部觀光局 (admin.taiwan.net.tw)
緊急聯絡電話0800-211-734、(02) 2349-1691 (上班時間)、(02) 2749-4400 (非上班時間)
3. 行政院大陸委員會 (www.mac.gov.tw)
24小時緊急聯絡電話 (02) 2397-5297
4. 行政院消費者保護處 (www.cpc.ey.gov.tw)
聯絡電話 (02) 2886-3200
5. 行政院衛生署 (www.doh.gov.tw)
民眾疫情通報及關懷專線1922
6. 財團法人海峽交流基金會 (www.sef.org.tw)
24小時緊急服務專線 (02) 2712-9292

四、旅遊中的安全維護

領隊、導遊及隨團服務人員應具備親切熱忱的服務態度，隨時提醒旅客注意旅遊安全，旅遊活動中如有水上活動、潛水活動、空域活動、釣魚、露營、登山、單車健行等時，並應特別注意其安全措施。唯有加強安全意識，才能減少旅遊糾紛及意外事故發生。

(一) 領隊、導遊及隨團服務人員應告知事項範例

各位旅客，為了您在本次旅遊途中本身的安全，我們特別請您遵守下列事項，以保障您的權益。

1. 搭乘飛機時，請隨時扣緊安全帶，以免亂流影響安全。
2. 貴重物品請置放於飯店保險箱內，如隨身攜帶，切勿

離手，小心扒手就在身旁。

3. 住宿飯店請隨時加扣安全鎖，並勿將衣物披在燈上或在床上抽煙，聽到警報聲響時，請由緊急出口迅速離開。
4. 游泳池未開放時間，請勿擅自入池，並切記勿單獨入池。
5. 搭乘船舶，請務必穿著救生衣。
6. 搭乘快艇請扶緊坐穩，勿任意移動。
7. 海邊戲水，請勿單獨行動、超越安全警戒線。
8. 活動具有刺激性(如活動內容需搭乘直昇機、大峽谷小飛機、高空彈跳、降落傘等)，身體狀況不佳者，請勿參加。
9. 搭車時請勿任意更換座位，頭、手勿伸出窗外，上下車時，請注意來車方向以免發生危險。
10. 搭乘纜車時，請依序上下，聽從工作人員指導。
11. 團體活動時單獨離隊，請徵詢導遊、領隊同意，以免發生意外。
12. 夜間或自由活動時間自行外出，請告知導遊、領隊或團友，並應特別注意安全。
13. 行走雪地及陡峭之路，請小心謹慎。
14. 參加浮潛時，請務必穿著救生衣，接受浮潛老師之講解，並於岸邊練習使用呼吸面具方得下水，並不可超越安全區域活動。
15. 切勿在公共場合露財，購物時也勿當眾清數鈔票。
16. 遵守所宣導之觀光區、餐廳、飯店、遊樂設施等各種場所的注意事項。
17. 對於各項旅遊活動，均應考量個人體能及身心狀況，

勿勉強參加以維護安全避免意外發生。

以上事項如有不明瞭請隨時反應，祝您有個愉快的旅行。

(二) 領隊、導遊及隨團人員安全維護作業

1. 遵守相關規範，旅遊途中應注意維護旅客安全，並檢視各項活動相關設施，適時告知團員旅客，以盡善良管理人責任。以水上活動為例，應監督活動前有无進行安全解說、現場有无合格急救人員、旅客是否確實穿戴救生設備等，以保障旅客安全。
2. 應熟悉本作業手冊之相關內容及操作。

(三) 旅客宣導方面

旅客於出發前應先詳閱旅行業提供之行前說明資料及旅遊安全注意事項，並於參加風險較高或具潛在危險之旅遊活動時，確實依照隨團人員之指示活動，以維護自身安全。

五、緊急事件的處理

(一) 旅行業應注意事項

1. 檢視可能發生的危機項目，並預為準備應變措施。
2. 提升導遊、領隊及隨團服務人員處理緊急事故之能力。
3. 發生緊急事故時，應為迅速、妥適之處理，並立即通報警政、消防、衛生等相關單位及交通部觀光局，以維護旅客權益，並對受害旅客家屬應提供必要之協助。
4. 設立危機處理小組，選任適當發言人，危機發生時做必要的應對措施及對外發布消息。
5. 派員慰問旅客或其家屬，受害者家屬如需赴現場者，並應提供必要協助。
6. 請律師或學者專家提供法律上之意見。

(二) 導遊、領隊及隨團服務人員應注意事項

1. 攜帶文件

應攜帶救援機構地址、電話及旅客名冊等資料，其中旅客名冊須載明旅客姓名、出生年月日、身分證統一編號、地址、血型等。如為國外旅遊，另應攜帶駐外機構地址，並於旅客名冊載明旅客護照號碼。遇緊急事故時，應確實執行以下事項：

- (1) 立即搶救並通知公司及有關人員，隨時回報最新狀況及處理情形。
- (2) 通知我國派駐當地之機構或國內外救援機構協助處理。
- (3) 妥善照顧旅客。

2. 現場處理原則

應採取「CRISIS」處理六字訣之緊急事故處理六部曲。

- (1) 冷靜 (C: Calm)：保持冷靜，藉5W2H建立思考及反應模式。
- (2) 報告 (R: Report)：向各相關單位報告，如駐外單位、警察局、航空公司、當地業者、銀行、旅行業綜合保險提供之緊急救援單位等。
- (3) 文件 (I: Identification)：取得各相關文件，如報案文件、遺失證明、死亡診斷證明、各類收據等。
- (4) 協助 (S: Support)：向各個可能的人員尋求協助，如駐外單位、旅館人員、航空公司、Local Guide、Local Agent、海外華僑、旅行業綜合保險提供之緊急救援單位、機構等。
- (5) 說明 (I: Interpretation)：向客人做適當的說明，要控制、掌握客人行動及心態。

(6) 記錄 (S: Sketch) : 記錄事件處理過程, 留下文字、影印資料、找尋佐證, 以利後續查詢免除糾紛。