

出國報告（出國類別：其他）

處理 0813 臺灣福客旅行社旅行團在大
陸福建意外事故後續事宜

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：賴組長炳榮

李編審宗盈

派赴國家：大陸地區(福建)

出國期間：105 年 8 月 14 日至 8 月 18 日

報告日期：105 年 9 月 14 日

目 次

壹、目的-----	3
貳、活動過程-----	4
參、心得與建議事項-----	7
肆、活動照片-----	8

壹、目的

高雄福客旅行社所辦 105 年 8 月 12 至 15 日「大陸金廈南江土樓 4 日」旅行團 21 人（含領隊），於 8 月 13 日上午 10 時 43 分遊覽車行經福建省龍岩市永定區湖坑鎮新南村遭遇土石流沖擊翻覆，造成 1 名旅客死亡，2 名旅客重傷，18 名旅客輕傷之意外事故，現場由龍岩消防單位協助救援，傷者並分別送往永定區、龍岩市醫院治療。該團旅客分別由良友旅行社高雄分公司（1 人）、大山旅行社（4 人）、冠州旅行社（15 人）所招攬，交由福客旅行社出團。

考量我旅行團在大陸發生意外事故，後續旅客醫療救治，患難者火化及相關文件之兩岸公證及驗證程序繁鎖，返臺旅客醫療專機之快速通關等程序便利事宜，有賴大陸公部門協助較能儘速處理，爰奉行政院大陸委員會指示，本局派員以「台灣海峽兩岸觀光旅遊協會」名義偕同「海峽交流基金會」人員於 105 年 8 月 14 日啟程前往大陸福建地區協調處理相關事宜，並探視安撫旅客情緒，提供關懷與協助，並於 8 月 18 日返臺。

貳、活動過程

一、日期：105 年 8 月 14 日至 8 月 18 日

二、行程：臺北→金門→福建；福建→金門→臺北

三、活動概要：

(一) 8 月 14 日下午自臺北松山機場啟程赴金門，從金門以小三通方式於晚間抵達廈門市，再從廈門市出發自龍岩市，再轉赴永定區。

1. 22 時 40 分抵達龍岩市永定區永定賓館，本局賴組長等會見大陸「海峽兩岸旅遊交流協會」(下稱海旅會)劉克智秘書長、福建省旅遊局及永定區政府等人員，瞭解事故情形、旅客救助及安排就醫情況。
2. 23 時 10 分本局賴組長等與台灣組團福客旅行社、大陸接待匯旅旅行社及本局福州辦公室劉連官主任瞭解受傷旅客情形及後續相關準備工作，並討論決定將永定區縣立醫院的旅客移往廈門長庚醫治，並請衛福部協助透過兩岸醫療互助機制辦理。

(二) 8 月 15 日上午赴永定醫院探視慰問旅客及罹難者家屬，並赴事故現場勘察，午間與陸方相關人員會商旅客轉送廈門長庚醫院相關協助需求，下午赴龍岩第一醫院探視慰問旅客與院方、龍岩市政府主管部門及相關醫師討論旅客的傷勢情況，目前醫治情形及是否適合搭機返台事宜，晚間搭車轉赴廈門市。

1. 7 時 30 分本局賴組長等與海基會田高級專員及本局福州辦公室劉主任前往醫院探視罹難旅客家屬劉先生，並慰問了解其本身的傷勢及需要之協助，劉先生表示，希望死者遺體能於上午至事故現場招魂及火化。
2. 9 時 40 分本局賴組長等與海旅會劉秘書長、福建省旅遊局及永定區政府等人員前往事故現場勘察。

3. 11 時 00 分本局賴組長等前往永定區縣立醫院探視受傷旅客。
 4. 12 時 20 分本局賴組長等與海旅會劉秘書長、福建省旅遊局及永定區政府等人員召開工作會議，我方表達將受傷旅客送往廈門長庚醫院救護車不足問題，請龍岩市政府協調調集救護車轉送旅客。
 5. 15 時 00 分本局賴組長等抵達龍岩市第一醫院探視旅客，瞭解傷勢情況及其需要協助之事項，旅客均表示希望能及早回台就醫治療。
 6. 16 時 30 分本局賴組長等在龍岩第一醫院與龍岩市衛生主管部門副主管、永定區政府副區長、醫院副院長及台灣保險公司(台壽保)指派之救援機構委派之醫師(台安醫院急診部)討論旅客的傷勢情況，目前醫治情形及是否適合搭機返台。
 7. 20 時 00 分本局與海基會等一行人，搭乘動車由龍岩市轉赴廈門市。
- (三) 8 月 16 日上午赴廈門長庚醫院探視慰問由永定區縣立醫院轉院之受傷旅客，下午與陸方人員會商旅客後續返臺、保險理賠及提供事故意外調查結果，晚間與旅行業全聯會等追蹤醫療包機進度等事宜。
1. 10 時 40 分本局賴組長等前往廈門長庚醫院探視及協助當日下午準備返臺 6 名受傷旅客。
 2. 15 時 00 分本局賴組長等與旅行公會全聯會、海旅會、福建省旅遊局、大陸保險公司及雙方組接團社等會商尚未返臺之受傷旅客後續處理事宜，及有關理賠與要求提供事故意外調查報告。
 3. 21 時 00 分本局賴組長等與旅行業全聯會、海基會追蹤醫療包機進度，並聯繫通報陸委會協助。
- (四) 8 月 17 日上午至廈門長庚醫院探視安撫受傷旅客，下午與陸方人員會商醫療包機通關程序事宜，晚間確認醫療包機時間，請陸方協助通關程序事宜。
1. 11 時 30 分本局賴組長等再赴廈門長庚醫院探視安撫受傷旅客。

2. 14 時 00 分本局賴組長等再會商海旅會與廈門市政府旅遊局積極協調大陸民航單位協助醫療包機通關程序事宜。
3. 17 時 00 分本局賴組長等與保險公司委託之飛特立全球救援服務公司確認醫療包機時間，透過廈門市旅遊局報請廈門市政府協調廈門機場，並進行各單位分工事宜。

(五) 8 月 18 日機場搭機返臺。

1. 8 時 20 分本局賴組長等與救護車進入廈門機場管制區協助 8 位受傷旅客搭乘醫療包機返台事宜，本局賴組長與廈門市旅遊局陳桂林副局長等人並親上醫療專機慰問致意。
2. 16 時 00 分本局與海基會等一行人，自廈門搭船經小三通至金門，再搭乘國內班機返臺。

參、心得與建議事項

- (一) 本次赴大陸地區協助相關事宜充分發揮兩岸「觀光小兩會」協調功能，透過「海旅會」協調陸方相關政府部門，及時提供所需救護車、文書公證及醫療包機通關便利等協助，本局人員並多次赴醫院探視安撫旅客情緒，及時表達政府對臺灣旅行團在大陸發生意外事故及對罹難者家屬及受傷旅客的關心，旅客及家屬均感受到溫暖，並對本局及相關單位之關懷與協助表達感謝。
- (二) 透過本次本局派員赴陸處理臺灣旅行團意外事故，瞭解到兩岸對於旅行業責任保險之理賠存在差異性，陸方旅行業責任保險之保障，顯不如臺灣保險制度對旅行業責任保險採取「無過失責任」理賠，對於旅客有較高之保障，後續將透過兩岸「觀光小兩會」機制，請「海旅會」協調陸方保險主管部門，從同理心及兩岸平等互惠原則為考量，適時檢討保險法規，以維我旅客權益。
- (三) 兩岸旅行團意外事故時有發生，兩岸「觀光小兩會」已建立「海峽兩岸旅遊安全突發事件合作處理共識」，兩岸旅遊主管部門對於旅遊意外事故之處理模式已有具體共識，惟因個案情形會有差異，且兩岸政府、法規制度有所不同，均會影響案件處理之效率及結果，仍須透過兩岸「觀光小兩會」機制，持續與陸方溝通協調，務必在平等互惠的基礎上，以保障旅客權益為最高處理原則，迅速妥適處理旅遊意外事故，並建立雙方都能接受的處理機制標準。

肆、活動照片



8/14(日)22:40 賴組長與海旅會劉秘書長等瞭解處理情形／攝於永定賓館



8/14(日)23:10 賴組長、海基會與兩岸組、接旅行社會商後續處理方向及須陸方協調聯繫事項／攝於永定賓館



8/15(一)07:30 賴組長及海基會等赴醫院探視罹難旅客家屬劉先生等人，並慰問了解其本身的傷勢及需要之協助／攝於永定縣立醫院



8/15(一)07:40 賴組長及海基會等赴醫院探視罹難旅客家屬劉先生等人，並慰問了解其本身的傷勢及需要之協助／攝於永定縣立醫院



8/15(一)09:40 本局偕同海旅會劉秘書長等勘察土石流意外事故現場／攝於大陸福建省龍岩市永定山區



8/15(一)10:25 本局偕同海旅會劉秘書長等勘察土石流意外事故現場／攝於大陸福建省龍岩市永定山區



8/15(一)15:00 賴組長等抵達龍岩市第一醫院探視旅客，瞭解傷勢情況及其需要協助之事項／攝於龍岩市第一醫院



8/15(一)16:30 賴組長與龍岩市第一醫院、保險公司派遣醫師討論有關 SOS 事宜／攝於龍岩市第一醫院會議室



8/16(二)10:40 賴組長等前往廈門長庚醫院探視當日下午準備返臺 6 名受傷旅客／攝於廈門長庚醫院病房



8/16(二)12:00 賴組長等在廈門長庚醫院門口送行當日下午準備返臺 6 名受傷旅客／攝於廈門長庚醫院門口



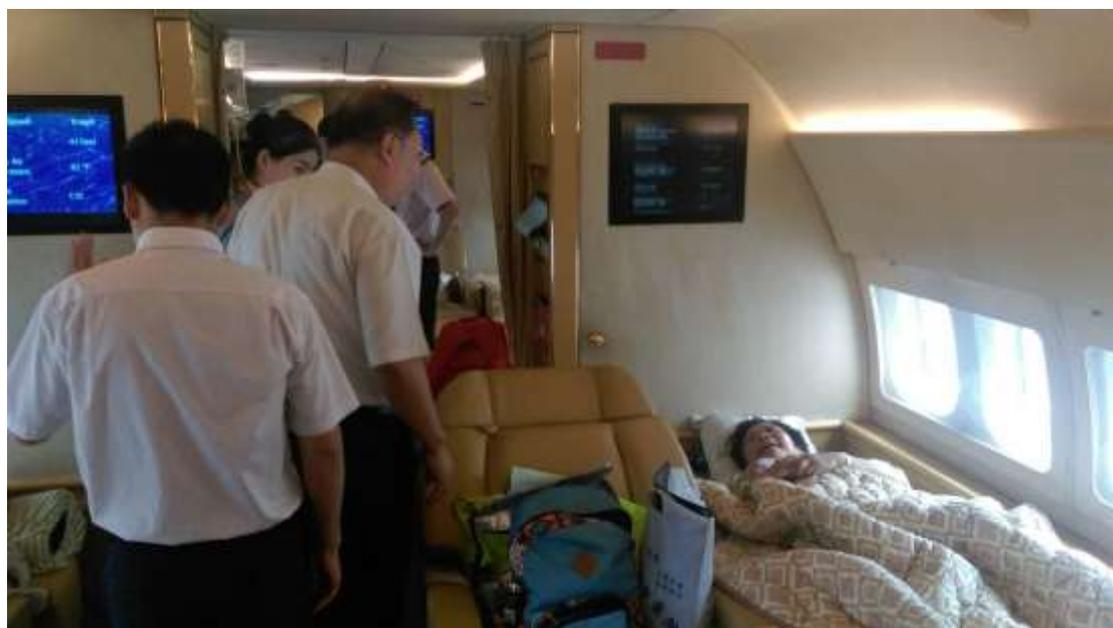
8/17(三)11:30 賴組長再赴廈門長庚醫院探視及安撫受傷旅客情緒／攝於廈門長庚醫院



8/18(四)08:20 賴組長等與救護車進入廈門機場管制區協助 8 位受傷旅客搭乘醫療包機返台事宜／攝於廈門機場管制區



8/18(四)10:05 賴組長等與救護車進入廈門機場停機坪協助 8 位受傷旅客搭乘
醫療包機返台事宜／攝於廈門機場停機坪



8/18(四)10:10 賴組長親上醫療專機向準備載送返臺之傷重旅客致意及送行／
攝於廈門長庚醫院