

出國報告（出國類別：其他）

處理臺灣東晟旅行社旅行團於大陸湖北 意外事故善後事宜

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：劉組長士銘

李編審宗盈

派赴國家：大陸地區(湖北)

出國期間：106年10月16日至10月21日

報告日期：106年11月29日

目 次

壹、目的-----	3
貳、活動過程-----	4
參、心得與建議事項-----	6
肆、活動照片-----	7

壹、目的

東晟旅行社所舉辦 106 年 10 月 13 至 19 日「長江三峽黃金 6 號遊輪」旅行團 45 人(含領隊)，10 月 15 日上午 10 時餘於湖北省宜昌市三峽人家景區步行途中遭落石砸中，造成 3 名旅客死亡，2 名旅客受傷之意外事故。現場由當地消防單位協助救援，傷者送往宜昌市夷陵醫院治療。

考量我國旅行團在大陸發生意外事故，後續旅客醫療，罹難者火化及相關文件驗證程序繁鎖，返臺旅客通關等程序便利事宜，有賴大陸公部門協助較能儘速處理，爰派員偕同行政院大陸委員會、海峽交流基金會及旅行公會全聯會代表人員於 106 年 10 月 16 日啟程前往大陸湖北地區協調處理相關事宜，並於 10 月 21 日返臺。

貳、活動過程

一、日期：106 年 10 月 16 日至 10 月 21 日

二、行程：臺北→香港→武漢；武漢→香港→臺北

三、活動概要：

- (一)10 月 16 日下午自桃園國際機場赴香港，自香港轉機於晚間抵達武漢。
- (二)10 月 17 日早上自武漢前往宜昌，上午本局劉組長等與陸委會、海基會及本局北京辦事處人員前往宜昌夷陵醫院探視受傷旅客，慰問瞭解傷勢及需要之協助，並與大陸海旅會、宜昌市相關地方政府人員就後續處理工作溝通意見。19 時本局劉組長等與團員家屬會談，家屬提出陸方應調查事故原因與責任歸屬及保險理賠需求。21 時 45 分陪同家屬與夷陵區政府及相關單位人員協調善後事宜，本局協助家屬反映理賠金額訴求，並請陸方妥善處理，從優考量。
- (三)10 月 18 日上午夷陵區政府、四川海外旅遊公司、三峽人家景區及重慶長江黃金郵輪公司邀請東晟旅行社會商，我方由旅行業全聯會列席協助，下午陸方續與家屬協調，惟就理賠額度及計算方式未取得共識；下午 4 時許，夷陵區政府安排本局劉組長等勘察意外事故地點。
- (四)10 月 19 日凌晨 1 時，本局劉組長就罹難者保險及火化事宜，再與夷陵區政府人員協調，傳達應以家屬立場予以關懷及協助；上午夷陵區政府人員與家屬溝通後，家屬初步接受和解條件，並持續協調和解及罹難者遺體火化事宜。10 月 19 日上午 11 時 30 分，本局劉組長等再與海旅會、宜昌市政府人員進行工作會談，請夷陵區政府全力協助家屬服務工作，下午 2 時許 3 名罹難者家屬完成理賠和解，下午 3 時許罹難旅客李志強大體火化，本局劉組長等

與夷陵區政府人員前往弔唁。

(六)10月20日上午7時，罹難旅客王雪紅大體火化，本局劉組長等與夷陵區政府等前往致意，下午1時罹難旅客葛世強大體火化，本局劉組長等前往弔唁致意。2名受傷旅客家屬與陸方後於10月23日達成和解，受傷旅客後分別於10月23日及10月25日返臺後續醫療。

(七)10月21日本局劉組長等由宜昌至武漢，經香港轉機返臺。

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，透過大陸「海旅會」協調陸方相關政府部門，反映旅客家屬需求，並提供相關便利協助，本局人員赴醫院探慰傷者，傳達政府對國人旅行團於大陸意外事故及對罹難者家屬及受傷旅客之關懷及協助。
- (二)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，惟個案情形仍有差異，且兩岸法規與保險制度相異，為影響案件處理效率之變數；鑒於目前兩岸局勢，仍須透過「觀光小兩會」機制，持續與陸方進行實質之溝通與協調，基於平等互惠原則，保障旅客權益為出發點，迅速妥適處理意外事故善後事宜。

肆、活動照片



前往殯儀館弔唁罹難者及慰問家屬



前往醫院探視受傷旅客



與旅客家屬進行協調瞭解需求



旅客家屬與陸方簽屬和解文件