

一、為督導旅行業迅速有效處理國內、外觀光團體緊急事故，以保障旅客權益並減少損失發生，特依旅行業管理規則第三十七條規定訂定本要點。

二、本要點所稱緊急事故，指因劫機、火災、天災、海難、空難、車禍、中毒、疾病及其他事變，致造成旅客傷亡或滯留之情事。

三、旅行業經營旅客國內、外觀光團體旅遊業務者，應建立緊急事故處理體系，並製作緊急事故處理體系表（格式如附表），載明左列事項：

（一）緊急事故發生時之聯絡系統。

（二）緊急事故發生時，應變人數之編組及職掌。

（三）緊急事故發生時，費用之支應。

四、旅行業處理國內、外觀光團體緊急事故時，應注意左列事項：

（一）導遊、領隊及隨團服務人員處理緊急事故之能力。

（二）密切注意肇事者之行蹤，並為旅客之權益為必要之處置。

（三）派員慰問旅客或其家屬；受害旅客家屬，如需赴現場者，並應提供必要之協助。

（四）請律師或學者專家提供法律上之意見。

（五）指定發言人對外發布消息。

五、導遊、領隊或隨團服務人員隨團服務時，應攜帶緊急事故處理體系表、國內外救援機構或駐外機構地址與電話及旅客名冊等資料。

前項旅客名冊，應載明旅客姓名、出生年月日、護照號碼(或身分證統一編號)、地址、血型。

六、導遊、領隊或隨團服務人員隨團服務，遇緊急事故時，應注意左列事項：

(一) 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。

(二) 通知國內外救援機構或駐外機構協助處理。

(三) 妥善照顧旅客。

七、旅行商業同業公會應輔導所屬會員建立緊急事故處理體系，並協助業者建立互助體系。

八、本要點報奉交通部核定後施行，修正時亦同。