

南 華 大 學 旅 遊 管 理 學 系 旅 遊 管 理 碩 士 班

碩 士 論 文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

氣候變遷影響對旅行業危機管理之研究
CLIMATE CHANGE IMPACT ON CRISIS MANAGEMENT
IN THE TRAVEL INDUSTRY

研 究 生：許 桂 榮

GRADUATE STUDENT：HSU/KUEI-JUNG

指 導 教 授：趙 家 民 博 士

ADVISOR：CHAO/CHIA-MIN PH. D

中 華 民 國 一 〇 四 年 七 月

南 華 大 學

旅遊管理學系旅遊管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

氣候變遷影響對旅行業危機管理之研究

研究生：許桂榮

經考試合格特此證明

口試委員：鄭麗菊

蘇雅惠

趙宇凡

指導教授：趙宇凡

所 長：丁慧敏

口試日期：中華民國 104年 6月 27日

謝誌

人生是一連串選擇的結果，選擇進入旅行業亦同，不知不覺在這個行業已經超過 25 個年頭，雖然當中離開了幾年，市場也起了許多的變化但依然喜歡這個行業，在人生規畫當中，也沒有計畫讀研究所，剛好和學長 吳炳南(目前是遠東科技大學旅遊所副教授)同在南旅壘球隊打球，因他的推薦得以有機會進入面試，當錄取後因要上課與帶團，擔心學業跟不上其他同學，先在開學前半年選修了兩門課程，以增取在第二年有更多的時間來寫論文。在寫論文當中非常感謝指導教授趙家民博士悉心指導，每周均花了教授許多時間，對論文做討論及修正，當進度落後時也不忘鼓勵及鞭策。同時特別感謝這次在訪談中給我寶貴經驗，業者兼學者吳炳南老師，東南旅行社楊博雄協理，五福旅行社蕭智雄協理，元都旅行社顏山富副總經理，和昇旅行社黃音文董事長，東南旅行社日本線導遊黃秉彥等前輩，提供了他們在旅遊業界寶貴的實戰經驗，豐富了論文內容。同時也要感謝東華大學謝昆霖教授，中正大學蘇雅蕙教授，百忙中進行口試，及為論文做出指正。有幾次因不得不帶團出國，導致研究進度嚴重落後，有幾次卻萌生放棄的念頭，還好有研究所資歷的太太從旁鼓勵、加油才得以撐過來。更要感謝丁誌紋所長及陳貞吟前所長，及所有教授們的辛苦指導，同時也要感謝一起打拼論文的旅遊業前輩黃音文同學。 許桂榮 謹識

南華大學旅遊事業管理研究所一零四學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：氣候變遷影響對旅行業危機管理之研究

研究生：許桂榮 指導教授：趙家民 博士

摘要

本研究採質性研究，透過相關文獻分析來建立研究與假設，依據旅行業的特性研擬訪談大綱並選擇訪談對象進行深度訪談，探討旅行業面對氣候變遷影響下如何做好旅遊危機管理並將損失或危害降至最低，進而增進旅行業之發展。本研究根據旅遊業屬性之不同分別訪談綜合旅行社、甲種旅行社、實際操作團體之資深負責人或資深經理人及專任導遊、資深領隊、業界學者專家、及旅行公會副理事長進行深度訪談，並將訪談結果進行資料整理與分析，綜合上述研究所得結論如下：1. 綜合旅行社與甲種旅行社面對氣候變遷所造成的影響均表耽憂，同時均認為旅行業是一個高風險低獲利的行業。2. 當面對危機事件時，需立即將實際情況回報公司，並由公司高層做出最佳決策，避免因領隊、導遊個人經驗值不同而做出錯誤判斷。3. 應積極蒐集危機事件案例並模擬演練，當危機狀況發生時能臨危不亂，並以旅客安全及權益為最高指導原則。4. 訊息應正確揭露，不可隱瞞欺騙旅客，危機處理方式應讓旅客知道，並取得旅客支持。

關鍵詞：氣候變遷、旅行業、危機管理

Title of Thesis : CLIMATE CHANGE IMPACT ON CRISIS MANAGEMENT
IN THE TRAVEL INDUSTRY

Name of Institute : DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

Graduate Date : (Jul 2015) Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Hsu,Kuei-Jung Advisor : CHAO/CHIA-MIN Ph.D

Abstract

This study collected qualitative research through literature analysis to establish research and assumptions, based on characteristics of the travel industry interview outline and select the interviewee depth interviews to explore the tourism industry how to do the face of climate change under the Tourism Crisis management and loss or damage to a minimum, thereby enhancing the development of tourism industry. In this study, interviews were integrated travel agencies, travel agencies Class A properties, depending on tourism, the senior person responsible for the actual operation of or senior managers and full-time tour guide, a senior leader, and interviews conducted in-depth interviews and analysis of the results of data compilation, The above study has conclusions are as follows: 1. a kind of integrated travel and travel to face the impact of climate change caused by the delay tables are worried, but consider that the travel industry is a high-risk low-profit industry. 2. When faced with crisis, the need to return immediately to the actual situation of the company by company executives to make the best decisions to avoid a different leader, guide and personal experience to make wrong judgments. 3. The crisis should be actively collecting cases and simulation exercises can happen when a crisis situation unruffled and passenger safety and interests of the highest guiding principle. The message should be properly expose and conceal not deceive passengers, crisis management should let visitors know, and made guest support.

Keywords: climate change, tourism, crisis management

目 錄

中文摘要	II
英文摘要	III
目 錄	IV
表目錄	VI
圖目錄	VII
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	3
1.3 研究流程	4
1.4 研究對象	6
第二章 文獻探討	7
2.1 氣候變遷	7
2.2 旅行業	17
2.3 危機管理	24
第三章 研究方法	29
3.1 深度訪談法	29
3.2 文獻資料分析	29
3.3 研究設計說明	30

3.4	研究執行	33
3.5	研究限制	34
第四章	訪談結果與分析	36
4.1	訪談分析	36
4.2	國外 Local 對於天候因素造成延遲的處理方式— 以桂林旅遊為例	63
第五章	結論與建議	66
5.1	結論	66
5.2	建議	70
參考文獻		73
一、中文部份		73
二、英文部分		77
附錄一、訪談稿整理		81
附錄二、訪談大綱設計		107
附錄三、領隊人員管理規則		108
附錄四、導遊人員管理規則		114
附錄五、交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點		121
附錄六、旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊		128

表目錄

表 1-1 2009 年-2014 年來台旅客人數及出境旅客人次統計表……	3
表 1-2 近年台灣颱風之降雨量及傷亡人數統計表……	12
表 2-1 旅行社屬性及經營業務內容……	19
表 2-2 台灣地區旅行社統計表……	23
表 2-3 國外旅遊警示分級表……	28
表 3-1 研究大綱設計訪談題目……	30
表 3-2 受訪者時間地點年資一覽表……	32
表 4-1 旅行社是屬於高風險行業統計表……	37
表 4-2 氣候變遷對旅行社之經營產生影響統計表……	39
表 4-3 旅遊警示表及航空公司飛航與否是否能做為出團之考量統計表	42
表 4-4 颱風季節旅行社是否需事先提出預防措施統計表……	44
表 4-5 旅行社面對天然災害如何有效加強應變能力統計表……	51

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	5
圖 2-1 近十年來台旅客及國民出國人次變化表.....	21
圖 2-2 近十年觀光外匯收入及國人國內旅遊收入及觀光總收入	22



第一章 緒論

本章節共分為四節，分別為研究背景與動機、研究目的、研究流程及研究範圍與研究對象，分別敘述如下：

1.1 研究背景與動機：

自從工業革命以來，由於人類經濟活動快速成長，葉欣誠(2010)大量使用石化燃料及濫伐森林等而造成二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氯碳化物等溫室氣體大幅增加，特別是化石燃料燃燒後所產生之二氧化碳氣體，大量的的排放進入大氣後，造成地表溫度逐漸增加，形成地球暖化現象，此現象即為「溫室效應」。地球的平均溫度升高對氣候是一大浩劫，而氣候變遷帶來的極端天氣現象、近年來已愈演愈烈，聯合國跨政府氣候變遷小組推估，若世界各國不能有效阻止大氣中二氧化碳濃度攀升，則 21 世紀末的全球溫度將較 1990 年代再上升 1.8- 4^o C，海平面約上升 0.6 公尺，屆時因極端氣候所產生的天災，將會有數十億人口面臨水源枯竭的危機及被迫成為無家可歸的氣候難民。

氣候變遷所帶來的災害不斷如：2005 年 8 月發生在美國紐奧良的卡崔娜颶風，2008 年 1 月 25 日，中國湖南省大雪災是近 50 年以來最嚴重的一次雪災。2008 年 4 月 27 日，特強氣旋風暴納吉斯橫掃了緬甸南部的海岸線，引起嚴重風暴潮，CNN 引用美國官方估計，最後的死亡人數將超過

十萬人；2009 年 8 月莫拉克颱風侵襲台灣，造成整個小林村遭到滅村的災難，2010 年 4 月 14 日冰島埃亞菲亞德拉冰蓋火山大規模噴發，2010 年 5 月 18 日這座火山再度劇烈噴發，2011 年 1 月 7 日澳洲 50 年來最大洪患，2013 年 01 月 10 日澳洲「瘋狂熱浪」溫度高達攝氏 54 度，2014 年 02 月 10 日日本首都東京，四十五年來，最大的一場暴風雪。氣候變遷所帶來的巨大災難似乎從未停歇，且有愈演愈烈之勢，氣候變遷是一個全球性共同關注的議題，2014 年 9 月在紐約召開全球氣候變遷峰會議是繼 2009 年哥本哈根峰會以來最高規格會議，對抗氣候變遷避免受到進一步損害為各國共同目標。

世界銀行(2009)在一份珍對各國天然災害風險的評估報告中，曾將我國列入受害最嚴重的地區之一；也就是說 73% 的台灣人同時面臨 3 種以上的自然災害威脅。台灣地理位置特殊，每年均有許多天然災害，張瑞綱(2012)在台灣氣候變遷主要災害有：颱風、豪大雨、乾旱、寒流、高溫熱浪、冰雹、龍捲風、沙塵暴、暴風雪 等等。因氣候因素造成旅遊意外事件頻傳，並對旅行業產生重大損失值得深入探討。王耀東(2007)台灣的旅行社 10 人以下的小公司佔 70.7% ，較無能力單獨克服各種危機，因此更要學習危機管理的知識，當面臨危機時能及時並正確的採取有效方式將危機解除或傷害降至最低。

我國旅遊業快速成長，加上政府開放大陸人士來台旅遊觀光，及開放

自由行之城市不斷增加直到 2015 年 3 月共有 47 個城市之多，根據交通部觀光局統計(2014)：103 年來台旅客高達 991 萬人次，比 2013 年增加了 190 萬人次；而出境人數高達 1184 萬人數，也較 2014 年微幅增加近 80 萬人次，其中以中國大陸旅客成長最為快速由 2013 年 287.4 萬到 2014 年 398.7 萬成長近 38%。如表 1-1 所示

表 1-1 2009 年-2014 來台旅客人次及出境旅客人次統計表

	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
出境旅客人次	814.2 萬	941.5 萬	958.3 萬	1024 萬	1105.2 萬	1184.4 萬
來台旅客人次	439.5 萬	556.7 萬	608.7 萬	731 萬	801.6 萬	991 萬

資料來源:交通部觀光局 2015

隱藏在亮麗成績的背後，極端氣候的影響使旅行業在經營上增加許多困難，甚至也會影響旅行業生死存亡，以往旅行業面對突如其來的災害只能消極接受，或存著狡性的心理，面對氣候造成的危機旅行業應該採取較危積極的態度，預先做好危機管理及準備工作才能戰勝愈來愈困難多變的挑戰。

1.2 研究目的:

本研究希望透過全球對氣候變遷議題的關注，加強旅行業者對氣候變遷所造成直接或間接的危機能更加重視。使旅行業對於危機管理有進一步的認知、並加強危機準備、預防、處理、等能力，無論是公司負責人、經理人、主管或 OP 人員或是在第一線的領隊及導遊，當危機來臨時能有效

採取預防因應措施，逢兇化吉、轉危為安。本研究目的如下：

- 一、 探討目前氣候變遷對旅行業的影響。
- 二、 探討氣候變遷影響對旅行業的危機管理方式。

1.3 研究流程：

本研究流程共分為九個部份，如圖 1-1 所示，第一部份為研究背景動機，在全球關注氣候變遷的同時，他對旅行業的所產生的影響為背景，根據前訴背景而引發研究動機；第二部份依據前述背景與動機而擬定研究主題及研究目的；第三部份為確立研究方法，本研究採質性研究法；第四部份為文獻探討，蒐集相關文獻，針對氣候變遷、旅行業、危機管理及相關文獻及理論進行回顧與整理。第五部份進行問卷大綱設計及確認訪談人員；第六部份為實施訪談；第七部份為訪談結論與資料整理；第八部份為論文撰寫；第九部份依據研究結果提出結論及適當建議。

本研究共分為五章，章節安排如下：

第一章 緒論包含研究背景與研究動機、研究目的、研究流程、研究範圍與研究對象。第二章 文獻探討包含文獻之蒐集依據研究主題分為，氣候變遷、旅行業、危機管理等。第三章 研究方法包含研究方法、研究大綱設計、實施深度訪談、錄音及逐字稿整理、研究限制。第四章 資料分析與整理包含訪談分析及歸納整理。第五章 包含結論與建議

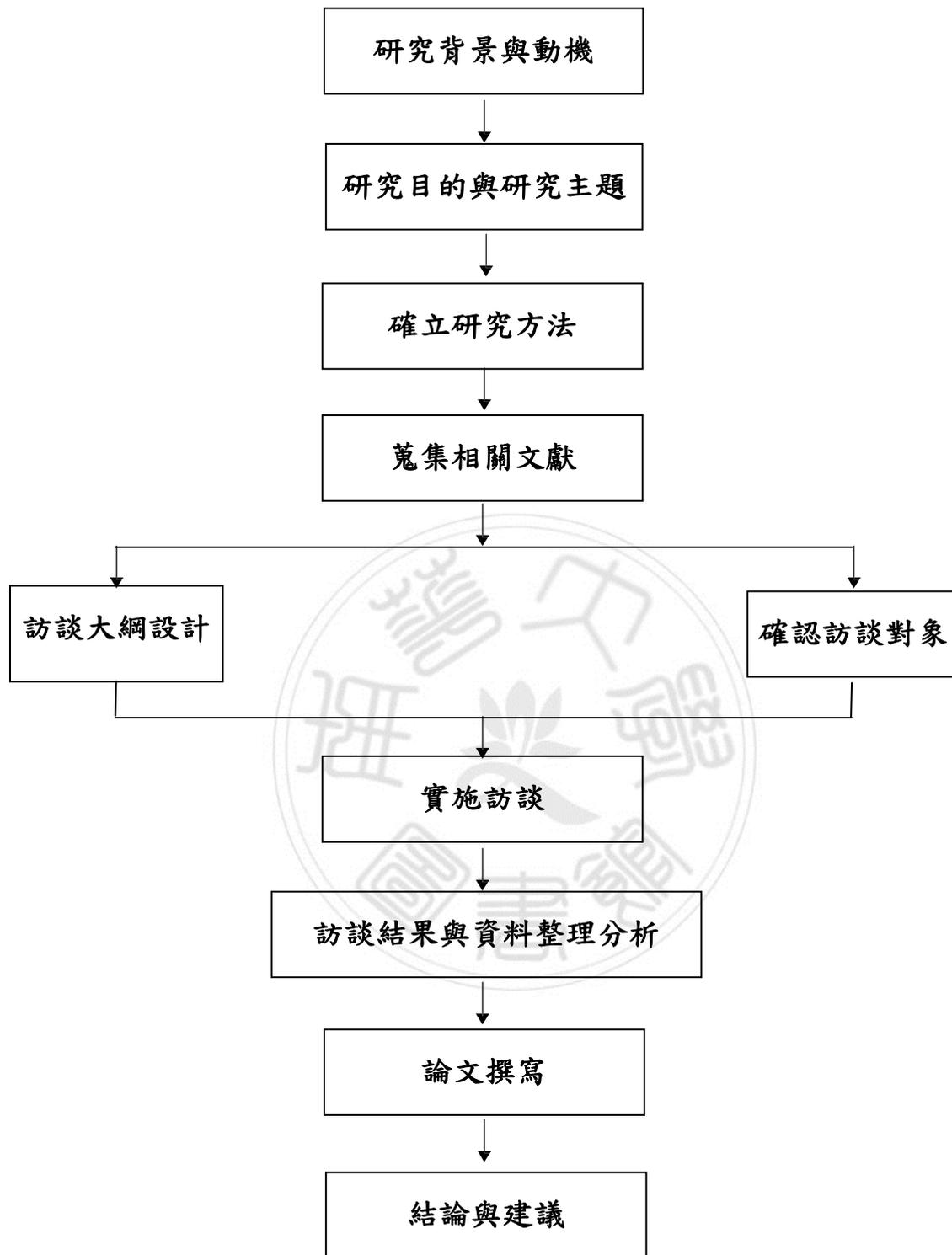


圖 1-1 研究流程圖

1.4 研究對象：

本研究範圍以嘉義以南包含、台南市、高雄市為主之標竿旅行社為主，訪談對象資歷豐富之旅行社主要負責人或單位主管，資深之領隊及資深導遊進行深度訪談研究，並加入品保協會協調委員、業者兼學者及台南市旅遊公會副理事長之訪談以增加本研究之內容及豐富性。

依據訪談結果加以分析整理，提出結論與建議。



第二章 文獻探討

本章首先分別對氣候變遷、旅行業、危機管理相關理論研究進行文獻探討與回顧。

2.1 氣候變遷(Climate Change)

從工業革命以來，由於人類大量使用石化燃料，濫伐森林使用含氟氣之碳化物及農業、工業高度發展，而造成二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、及氟化氣體等四種溫室氣體排放到大氣來，而造成地球暖化現象。根據氣候變遷跨國小組（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）第四次評估報告氣溫上升是「受溫室氣體濃度上昇之影響可能性相當高，可能超過 90%」，溫室氣體中以二氧化碳的排放量居多，最主要是大量使用煤、石油、天然氣，森林砍伐及森林大火，氧化亞氮主要來自農業活動，甲烷則是工業及農業活動所排放的廢氣，氟氣之碳化物更是破壞臭氧層造成地球暖化的元凶。

氣候暖化問題的嚴重性真是令人憂心，如果全世界溫度仍持續上升，我們會面臨什麼樣的過程呢？葉欣誠(2010)溫度上升 1°C 時，熱浪將成為常態，也會有許多人因為熱衰竭而死亡，極端氣候發生的頻率與幅度開始擴大。溫度上升 2°C 時，暖化的氣候可能引發病毒大規模變異與傳播的危機，人類的健康將受到巨大威脅。溫度上升 3°C 時，南北極、全世界的凍原冰層與高山冰河、冰層將有 80% 完全融解。永凍土中釋放出來的大量

二氧化碳與甲烷，將進一步加速全球暖化的速度。溫度上升 4°C ，這是在突破 3°C 關卡後相當可能發生的情形。美國大部分的地區已經不適合人居。在台灣，西部沿海豪宅被海水淹沒，大台北都會區的夏季高溫可達 45°C 。且長期極度缺水，年雨量降 50% ，好發森林大火中央山脈林相受到嚴重破壞。溫度上升 5°C ，人類社會將會迅速退化回狩獵時代。冰層溶光，熱帶雨林因為森林火災完全化為灰燼，海平面完全淹沒陸地深處，大量生物滅絕。溫度上升 6°C ，到了這個情境猶如末日審判，地球最大容受力到達極限，等於回歸到1億4,000萬到6,550萬年前。升溫 2°C 以內的情境，大概難以逃脫了，相信沒有人會希望我們需要經歷升溫 3°C 以上的這種煉獄般的考驗。

「氣候」是對日、月、年時間尺度上大氣狀況的一種估計，是對氣候多年觀測的統計結果秦大河、丁一匯(2009)。而天氣是指在特定時間大氣的活動情況。「氣候變遷」(climate change)是指氣候平均狀態統計學意義上的巨大改變，或者持續較長一段時間(10年或更長)的氣候變動(張瑞剛 2012)。「極端氣候」根據【聯合國氣候變化框架公約】(United Nations Framework Convention on Climate Change, 簡稱 UNFCCC)則表示：因人類活動而改變大氣組成的氣候變化，使一地某時氣候與當時段30年氣候的平均值或其他統計量相比，如差異量大於 20% ，則該時段的氣候稱為：「極端氣候」。UNFCCC則將「氣候變遷」定義為：經過一段時間的觀

察，在自然氣候變化之外，由人類活動直接或間接造成全球大氣組成變異，而導致的氣候變化。張瑞剛(2012)，氣候變遷主要表現於三方面：全球暖化(global warming)、酸雨(acid deposition)、臭氧層破壞(ozone depletion)。地球暖化還會影響極端氣候的強度和頻率，使自然災害加大加劇，破壞人類生存環境及經濟發展，極端氣候不斷帶給人類造成毀滅性的災難，例如 2005 年 8 月發生在美國紐奧良的卡崔娜颶風，風速高達 270km/hr 對紐奧良地區造成了嚴重破壞至少有 680 人死亡。美國聯邦政府災難救濟總支出將高達 3000 億美元，單紐奧良地區損失高達 1000 億美元。2009 年 8 月莫拉克颱風侵襲台灣，帶來創紀錄的超大豪雨，造成自 1959 年以來台灣最嚴重的八八水災，期間臺灣多處淹水、山崩與土石流，又以高雄縣甲仙鄉小林村的滅村事件最為嚴重，造成數百人活埋。2010 年 4 月 14 日冰島埃亞菲亞德拉冰蓋火山開始大規模噴發，火山灰迫使歐洲多國關閉機場，火山噴發形成的塵埃雲，造成使歐洲大部分空域禁飛大約一周時間，致使歐洲民航業遭受沉重打擊。2010 年 5 月 18 日這座火山再度劇烈噴發，火山灰高度在 6100 米左右，由於冰島火山灰重新漫延到北歐，歐洲多國機場再次關閉，歐洲各大機場一千多趟航班取消，數萬名乘客受到影響。英國氣象局(2011)在歐洲另一大航空樞紐荷蘭阿姆斯特丹的史基浦機場，火山灰影響飛機引擎運行，嚴重情況下會導致飛機失事。大約有 500 趟航班被取消，六萬名乘客滯留機場。英國每日郵報(2011)冰島火

山噴發的火山灰，吹至英國及歐洲的航線時恐釀飛安疑慮，因此限制所有航班起飛長達 7 天。當時，該決定不僅造成了一千多萬名旅客交通受阻，航空業的損失更高達 15 億至 25 億歐元。2011 年 1 月 7 日澳洲發生 50 年來最大洪患，大水尚未消退，災區卻暴雨不停，水深高達 10 公尺，大約三層樓高，多達 40 個城鎮全泡在大水當中，一波波洪水來襲，加上下不停的暴雨，讓澳洲 40 個城鎮陷入一片漫無邊際的惡水中。紐西蘭 2011 年 12 月在 2 天內降下 6740 毫米雨量，被視為 500 年一遇的超級大降雨。2013 年 01 月 10 日(ETtoday 新聞雲)：澳洲「瘋狂熱浪」溫度高達攝氏 54 度高溫也造成澳洲的塔斯馬尼亞省發生森林大火，延燒數日超過 100 人失蹤，包括新南斯威爾省全境也出現 145 處火場，消防員疲於奔命，人員根本來不及救火。

災害防救電子報(2013)澳洲東北部昆士蘭州受到熱帶氣旋「奧斯華」(Oswald)的影響，遭遇嚴重洪水侵襲，其中最大累積降雨，發生在布里斯本南方的 Upper Springbrook 達 1,426mm，最大單日累積雨量高達 744mm，並有多個測站降下破紀錄的豪雨。本次受災最嚴重的班達伯格，最大兩日累積雨量高達 965mm，熱帶低壓並在沿海帶來暴潮(Storm Surge)及龍捲風，造成伯內特河溪水暴漲，整個城鎮被洪水淹沒。2014 年 02 月 10 日日本首都東京，經歷了號稱四十五年來，最大的一場暴風雪。市區積雪最深的地方，達到二十七公分。東京對外的陸空交通，幾乎完全癱瘓，

並造成十多人死亡、一千兩百多人受傷。東京兩大機場「羽田機場」與「成田機場」擠滿了進退不得的旅客，東京對連外交通，也幾乎完全癱瘓，新幹線的行駛，也受到影響。

中央氣象局表示台灣常見災變天氣有：颱風、異常降水、乾旱、寒潮、冰雹、龍捲風、突變強風、海水倒灌等 8 項。張瑞剛(2012)與氣候變遷有關的災害主要有：颱風、豪雨、乾旱、寒流、高溫熱浪、冰雹、龍捲風、雪災、沙塵暴等等。其中颱風、異常降水、乾旱、寒潮(寒流)則為台灣四大氣象災害。

2.1.1. 颱風

台灣位於颱風所侵襲的路徑上，面對氣候變遷所帶來的衝擊是無法避免的。近 40 年來侵台的颱風數量在上升，尤其是中度颱風平均每年有 3.5 個颱風侵襲台灣，但自 2000 年以來每年平均 7 個颱風侵襲台灣(張瑞剛 2012)。台灣本島每年在夏秋之季很容易招受颱風的侵襲、而出現暴風雨及強降雨的情形，又因台灣地形陡峭，山區又過度開發經常發生土石流現象，造成人民財產損失及傷亡。中央研究院週報(第 1246 期)：1994 年 8 月，有 3 個颱風(凱特琳、道格、弗雷特)連續侵襲台灣，該月的平均降雨量飆升到 750 mm，約為正常變化上限的 2 倍；1998 年 10 月，又有 2 個颱風(瑞伯及芭比絲)連袂侵襲北台灣，使得該月的平均降雨量高達 900 mm。2001 年 9 月單一個納莉颱風，就使得該月的平均降雨量超過了 1000

mm，打破了百年來的觀測記錄。這 3 個超大豪雨的連續發生，不但在幾年內連續發生，颱風所帶來的驚人豪雨量更是一個超過一個，明顯的反映台灣降雨強度有日趨增高的趨勢。汪中和(2010)，2007 年 7 月（帕布、梧提、聖帕，3 個颱風），2008 年 9 月（辛樂克及薔蜜，2 個颱風），及 2009 年 8 月（莫拉克），又讓台灣飽受重創，甚至小林村遭到滅村的災情。然而，3 個超大豪雨的事件，間隔只有 4 年與 3 年的時間；最近 1 個超大豪雨卻只有縮短到 1 年左右的時間；顯示出大自然的極端事件的發生頻率愈來愈高，時間是越來越快，所造成的災害更是讓人難以應付。近年台灣颱風之降雨量及傷亡人數如表(1-2)

表 1-2 近年台灣颱風之降雨量及傷亡人數統計表

年度	颱風名稱	降雨量	傷亡人數
1996	賀伯	1097mm	536
2000	象神	730 mm	730
2001	桃芝/納莉	634mm/ 746mm	403/ 746
2004	敏督利	629mm	57
2005	海棠	1027mm	15
2006	碧利斯	679mm	3
2007	科羅莎	858mm	53
2008	辛樂克/ 薔蜜	960mm/ 941mm	41/56

2009	莫拉克	1417mm	711
2010	梅姬	1018mm	38
2011	奈格/南瑪都	997mm/ 589mm	0 / 0
2012	蘇拉	900mm	7
2013	康芮	630mm	6
2014	鳳凰	523mm	5

本研究整理 資料來源:中央氣象局 2014

鄭魁香(2009)以台灣 50 年颱風的和降雨量分析得到四個結論：1. 百年侵台颱風數增加；2. 颱風的降雨強度增加；3. 颱風的路徑改變，更抓摸不定；4. 颱風的起迄時間更長。張瑞剛(2012)在氣候變遷下，台灣地區未來發生極端降雨的情形將會從偶發性逐漸轉變為常態性。超大豪雨除了直接造成嚴重生命財產損失外，同時也會降低人民出國旅遊之計畫，及出國的意願。

2.1.2. 寒流(又稱寒潮)

一般發生在台灣冬季，當大陸冷氣團來襲時，中央氣象局就會發布低溫特報，(10° C - 12° C)時稱為「強烈大陸冷氣團」，(12° C - 14° C)時稱為「大陸冷空氣團」，14° C 以上時稱為「東北季風增強」。

2.1.3. 豪雨

依據中央氣象局定義：24 小時累積雨量達 50 公釐以上，且至少有一

小時達 15 公釐以上之降雨現象時，稱為「大雨」（大陸氣象部門稱為強降雨）；24 小時累積雨量達 130 公釐以上之降雨現象，稱為「豪雨」；24 小時累積雨量達 200 公釐以上之降雨現象，稱為「大豪雨」；24 小時累積雨量達 350 公釐以上之降雨現象，稱為「超大豪雨」。當全球暖化越來越嚴重時，暴風及暴雨的極端現象則會越來越明顯，颱風不但越來越強，降雨量也會越來越大，大旱之後是暴雨，熱浪之後是寒冬，台灣因為地形特殊災難將會更加嚴峻，依據災害流行病研究中心 CRED(Centre for Research on Epidemiology of Disasters) 台灣曾在 2009 年登上全世界第 4 個容易因自然災害死亡或受災率高的國家。

2.1.4. 乾旱

汪忠和(2015)台灣人均雨量不到世界平均的 1/5，台灣從 1960 年的暖化現象發生後，台灣風調雨順的日子愈來愈少了，乾旱發生的節奏愈來愈快、強度也愈來愈強，大旱的間距從 15 年、10 年、到小於 10 年。張永泉(2011)指出我們有 31% 的時間處於乾旱，13% 的時間遭遇豪大雨，台灣就在這兩個極端之間擺盪反覆發生。湯瑪斯. 佛里曼(2008)指出：又熱，全球暖化造成地球變遷；又平：新興國家掘起造成能源耗竭；又擠：世界人口快速膨脹。地球變熱了，除非人類採取措施大量減少二氧化碳；當平均溫度只要升高攝氏 0.8°C，就會產生重大的水災、旱災、熱浪、野火、冰融及對動植物生存的傷害。

經濟部水利署將水情也分為 5 級：

1. 紅色警戒：為第三階段限水，也就是民生用水分區供水；
2. 橙色警戒：為第二階段限水，用水大戶限水。
3. 黃色警戒：為第一階段限水，夜間減壓、農業用水減供。
4. 綠色燈號：水情緊張、水況不佳，需加強水源調度及研擬措施。
5. 藍色燈號：水情穩定，供需穩定。(2015 年 4 月 8 日起)台灣將實施到第三階段限水了。在此同時聯合新聞網(2015 年 4 月 8 日起):因美國加州三分之一水源來自高山積雪，今年僅有歷年 5%，加州州長不得不全州宣布停水。

2.1.1 全球的氣候變遷情形：

1988 年氣候變遷跨國小組(IPCC)在瑞士日內瓦成立。1900 年 IPCC 提出第一份評估報告，指出人為排放的溫室氣體可確信是造成全球增溫的原因。1992 年在巴西里約熱內盧 155 國簽署聯合國氣候變化綱要公約，宣示對人為溫室氣體排放做出全球性管制。1995 年聯合國氣候變化綱要公約在柏林舉行第一次締約國會議，通過「柏林授權」。1996 年在日內瓦舉行第二次締約國會議，明訂限制目標與顯著減量。1997 年在日本京召開第三次締約國會議，通過具有法律約束力的溫室氣體減量文件「京都議定書(Kyoto Protocol)」，明確訂定各國溫室氣體減量責任與時程。(2004 年 9 月)關鍵國家俄羅斯簽署「京都議定書」，促使議定書於 2005 年 2 月才生

效。2007 年在峇里島舉行第十三次締約國會議，通過峇里島路線圖。2009 年在哥本哈根舉行第十五次締約國會議，取代京都議定書的「哥本哈根氣候會議」，最後大會是以附註方式通過哥本哈根協議(Copenhagen Accord)。僅以不具約束力宣告幾項升溫不超過 2°C 的門檻等結論。2014 09 23 聯合國氣候高峰會，有 73 個國家代表參與，為有史以來規模最大的世界領袖氣候會議。主要能源供給從石油轉變到清潔能源，並且在本世紀中達到零排放的目標。各國預期在 2015 年第一季要提出 2020 年的減排計畫，森林在減緩氣候變遷方面佔有重要地位必須在 2020 年時將砍伐率減少一半，2030 年時要達到零砍伐的目標。

政府間氣候變遷專家小組 (IPCC)「第五次評估報告」(The Fifth Assessment Report, AR5) 到 2100 年大氣 CO₂ 濃度將可能增加至 421ppm 甚至於 936ppm 之範圍，如果繼續排放溫室氣體，在最糟的情況下，本世紀全球地表溫度將上升 4.8 度 C；海洋溫度將上升 0.6 度 C；海平面上升 82 公分。近年來氣候變遷是全球各國關注的焦點，而極端氣候出現的頻率與強度也逐漸增加的趨勢(Kharin and Zwiers, 2005;Min et al, 2011;Orlowsky, and Seneviraten, 2012;Min et;2013)因此各國政府無不關注此議題，並發展各項因應方式以降低氣候變遷所造成的傷害程度。

2.1.2 台灣的氣候變遷情形：

中央氣象局有關台灣過去百年氣候特性變化的統計資料(2009)顯

示，這一百年來全台平均氣溫上升了 0.8°C ，(由全台 25 個測站資料所得)。目前全台平均氣溫為 18.9°C (百年前是 18.1°C)，同時過去 50 年熱浪發生頻率及持續天數明顯增加。在降雨方面，近 30 年雨量資料顯示，降雨日數在四季明顯減少，單日降雨量增加，豪大雨的天數也增加，由降雨日減少、大豪雨日增加及降雨強度增加的趨勢來看，台灣的降雨型態隨著全球暖化的發生已經有很大的改變。葉欣誠(2010)氣候變遷將不等人類準備好，就會用頻率更高、衝擊更大的傷害，不斷地向地球展現威力。台灣在 2009 年 9 月 21 日才正式對外宣布爭取參與【聯合國氣候變化綱要公約】即【聯合國氣候變化框架公約】(United Nations Framework Convention on Climate Change，簡稱 UNFCCC)。我國雖然不是會員國但行政院於 2010 年 3 月召開節能減碳推動會議，確立國家溫室氣體減量的目標，也就是 2020 年的排放量降回 2005 年的水準，而 2025 年則達到 2000 年的排放標準。

2.2 旅行業

一、 旅行業的定義：

我國旅行業之定義是以『發展觀光條例』為依據，根據「發展觀光條例」對於旅行業之名詞之定義如下：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。交通部觀光局(Tourism

Bureau, Republic of China)對旅行業之定義為：旅行社為推動觀光旅遊事業的主要橋樑。美國旅遊協會(American Society of Travel Agent)的定義為：企業或個人運用行銷手法販售相關旅遊產品及服務。容繼業(2012)指出：在相關產業中之結構地位受到上游事業體，如航空公司、住宿業、餐飲業、風景區資源和觀光管理單位等影響，旅行業無法單獨完成基本產品之製造和生產。其中旅行業管理規則第四條規定，旅行業應專業經營，以公司組織為限，其業務依發展觀光條例第二十七條規定如下：

- (一) 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
- (二) 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- (三) 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
- (四) 設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- (五) 提供旅遊諮詢服務。
- (六) 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

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。

二、旅行社的屬性:旅行社 1988 年 1 月 1 日起政府開放凍結長達十幾年之旅行業執照，並且增設綜合旅行社，及甲種旅行社、乙種旅行社等

表 2-1 旅行社屬性 經營業務內容

旅行社屬性	經營業務內容
綜合旅行社	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。 2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。 3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。 4. 以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。 5. 委託甲種旅行業代為招攬前款業務。 6. 委託乙種旅行業代為招攬第 4 款國內團體旅遊業務。 7. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。 8. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。 9. 提供國內外旅遊諮詢服務。 10. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。
甲種旅行社	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。 2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。

	<ol style="list-style-type: none"> 3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。 4. 自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。 5. 代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。 6. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。 7. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。 8. 提供國內外旅遊諮詢服務。 9. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。
乙種旅行社	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。 2. 招攬或接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿、交通及提供有關服務。 3. 代理綜合旅行業招攬第2項第6款國內團體旅遊業務。 4. 設計國內旅程。 5. 提供國內旅遊諮詢服務。 6. 其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。

資料來源:交通部觀光局 2015

三、我國近期旅行業的發展：

蔡必昌(2001)自 1979 年台灣政府開放國民出國觀光，解除以往僅

能以商務、應聘、邀請和探親名義之出國限制。1987年7月15日政府宣布解除戒嚴，並開放國人可以前往大陸地區探親。1988年1月1日起開放凍結長達十幾年之旅行業執照，並且增設綜合旅行社類別。1989年旅行業籌組「品質保障協會」，1992年制定銀行清帳計畫(BSP)，旅行社開始電腦化作業。1992年成立代收轉付制度，改用代收轉付收據，不再使用發票。2001年10月31日通過發展觀光條例，條文修正後，由現行49條增訂至71條，同時也開始實行金門、馬祖小三通。2008年6月13日海基會與海協會簽署「海峽兩岸關於大陸居民赴台灣旅遊協議」。2011年6月21日開放自由行大陸旅客來臺。2014年4月17日「大陸國家旅遊局」發布2014年版《大陸居民赴臺灣地區旅遊合同》貫徹落實《旅遊法》。台灣至2014年底出境人數高達1184萬，入境旅客人數也達991萬人次如圖2-1所示

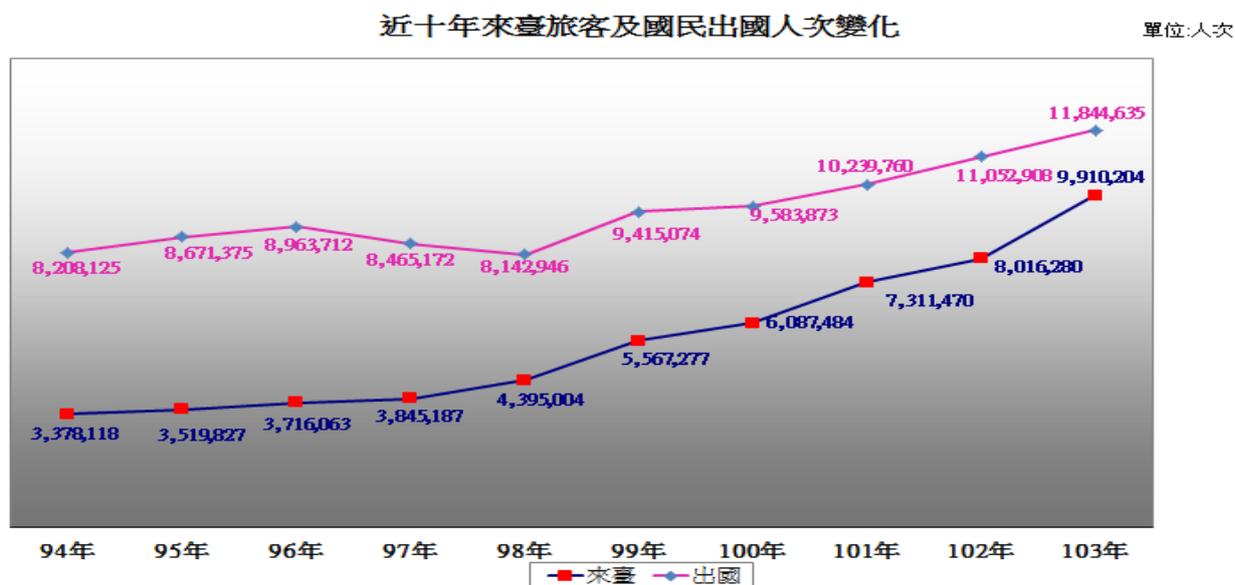


圖 2-1 近十年來台旅客及國民出國人次變化表

資料來源 觀光局 2014

近幾年觀光收入逐年增加，2008 年以前雖穩定，但始終未超過新台幣 4,000 億元，2009 年首度超過新台幣 4,000 億元，2010 年增加到新台幣 5,000 億元，2011 年(民國百年)一舉成長到新台幣 6,363 億元的規模，同時外匯收入也開始超過國內旅遊總收入，2012 年觀光總收入高達新台幣 6,184 億元，讓觀光服務業成為近年來相當引人注目的重點產業，相繼創造許多就業機會，吸引許多人才進入這個產業。

近十年觀光外匯收入及國人國內旅遊收入及觀光總收入

單位:新台幣億元

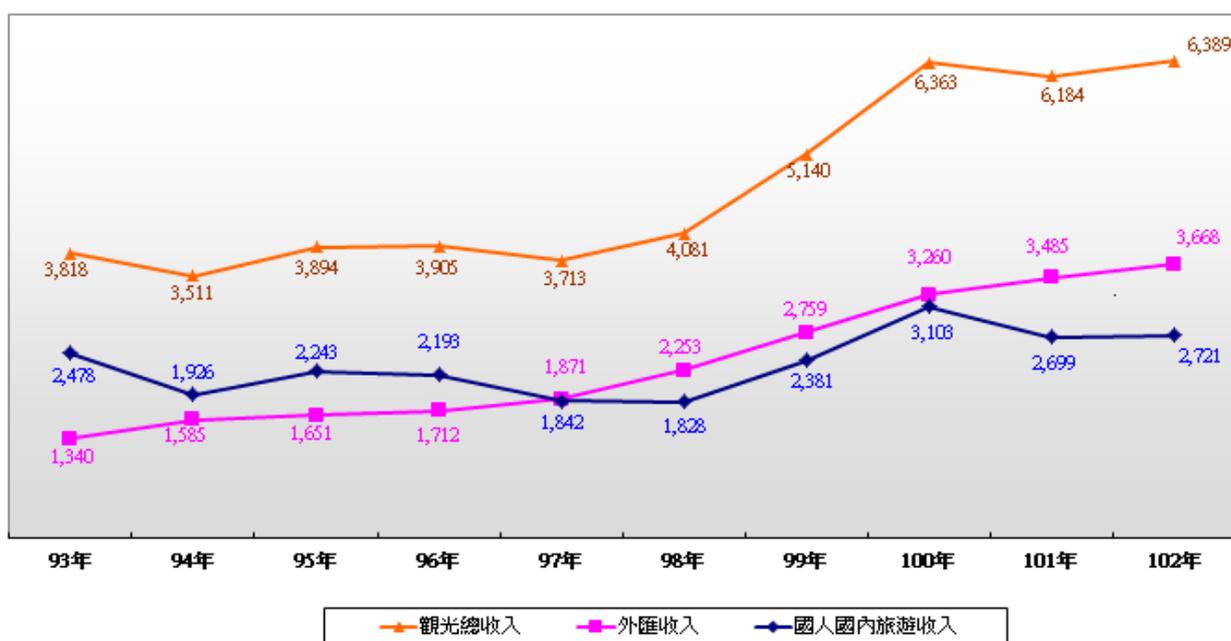


圖 2-2 近十年觀光外匯收入及國人國內旅遊收入及觀光總收入

資料來源 觀光局 2014

旅行社的家數也逐年增加，根據交通部觀光局統計 2010 年旅行社之總家數 2996 家(含分公司)，2011 年旅行社之總家數 3001 家(含分公司)，2012 年旅行社之總家數 3153 家(含分公司)，直到(2015 年 3 月)統計，旅

行社之總家數已經高達 3485 家(如表 2-2)，依照旅行社的屬性區分為三種包含：綜合旅行社 126 家(分公司 426 家)、甲種旅行社 2343 家(分公司 373 家)、乙種旅行社 215 家(分公司 4 家) 競爭愈來愈激烈。如表 2-2

表 2-2 台灣地區旅行社統計表

	綜 合		甲 種		乙 種		合 計	
	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司
台北市	99	50	1157	62	8	0	1264	122
新北市	2	41	73	13	16	0	91	54
桃園市	0	43	138	20	19	0	157	63
基隆市	0	3	5	2	2	0	7	5
新竹市	0	21	39	12	15	0	44	33
新竹縣	0	5	19	6	0	0	19	11
苗栗縣	0	7	28	8	2	0	30	15
花蓮縣	0	5	19	6	5	0	24	11
宜蘭縣	0	7	27	5	10	0	37	12
台中市	6	81	264	75	14	1	284	157
彰化縣	0	15	48	9	4	0	52	24
南投縣	0	3	17	7	4	0	21	10
嘉義市	0	16	35	15	7	0	42	31
嘉義縣	0	1	8	1	6	0	14	2
雲林縣	0	5	20	3	4	0	24	8
台南市	1	41	122	33	10	0	133	74
澎湖縣	0	0	29	8	54	0	83	8
高雄市	18	62	251	64	20	2	289	128
屏東縣	0	7	12	5	5	1	17	13
金門縣	0	3	20	14	0	0	20	17
連江縣	0	0	6	2	1	0	7	2
台東縣	0	2	6	3	19	0	25	5
總計	126	428	2343	373	215	4	2684	805

資料來源：觀光局 2015 年 3 月

2.3 危機管理

一、危機定義

所謂危機是指「在無預警的情況下，突然爆發，帶給人民生命、財產嚴重損失，迫使決策者須於短時間內做成決策，採取行動以降低損失的事件」。依據韋氏字典對危機的定義為「危機是一件事轉機與惡化間的分水嶺」，是決定性的一刻，是生死存亡的關頭。因此危機的發生可能使整個事件變得更好，也可能使事件變得更糟甚至變成災難。最簡單的危機處理就是：準備應變（菲克 韓應寧 1989）任何防止危機發生的措施都算危機處理；任何消除危機產生的風險與疑慮，使人更能主宰自身命運的辦法都是危機處理。朱延智(2012)危機管理：有計畫、有組織、有系統的在企業危機爆發前，解決危機因子，並於危機爆發後，以最迅速、有效的方法，使企業轉危為安的動態過程。

美國聯邦安全管理委員會(FEMA)把公共危機管理分為：

1. 減緩（緩和）、2. 預防（準備）、3. 反應（回應）4. 恢復，四個階段。

危機管理(Crisis Management)又稱之為危機溝通管理(Crisis Communication Management)，原因在於，加強資訊的披露與公眾的溝通，爭取公眾的諒解與支持是危機管理的基本對策。

明居正(1998)則將危機區分為六大類，包含天然災害、交通意外事故、科技意外事件、人為誘發的災難、戰爭造成的危機、重大政治、經濟

問題等。另外危機亦具有時間持續的特性，其發展階段，因理論基礎不同有三階段論、四階段論、五階段論。敘述如下

三個階段模型：危機管理分成：1. 危機前 (Precrisis)、2. 危機 (Crisis) 3. 危機後 (Postcrisis)。

四個階段模型：(Fink1986)各理論階段數不同，但一般分為：1. 潛伏期(Prodromal crisis stage)、2. 爆發期(acute crisis stage)、3. 後遺症期(chronic crisis stage)、4. 解決期/(crisis resolution stage)等四個階段。

五個階段危機管理方法：危機管理專家米特羅夫 (Ian I. Mitroff) (1993) 表示：危機管理在於補抓先機、防範未然；第一階段：危機信號偵測期—識別危機發生的警示信號並採取預防措施；第二階段：準備和預防期—組織成員搜尋已知的危機風險因素並儘力減少潛在損害；第三階段：損害抑制期—危機發生階段，組織成員努力使其不影響組織運作的其他部分或外部環境；第四階段：復原期—儘可能快地讓組織運轉正常；第五階段：學習期—組織成員從危機處理過程中吸取經驗避免重蹈覆轍記取經驗，使危機不再發生。縱然危機發生也能以最快方式及最低成本來處理危機。 危機管理五個階段 Philip Henslowe (1999)1. 評估企業本身可能發生的危機。2. 草擬危機應變計畫。3. 準備危機處理的相關措施。4. 訓練危機處理小組，提高其快速反應的能力。5. 根據內外情勢的變化，不斷

的修正計畫。 危機管理六個階段：(2003 MBA 核心課程編譯組) 危機的避免 2. 危機管理的準備 3. 危機的確認 4. 危機的控制 5. 危機的解決 6. 從危機中獲利。 危機管理六個階段：奧古斯丁(2001)預防危機發生：預防是控制危機最省錢也是最簡單的方式。擬妥危機計畫：包含行動計畫、溝通計畫、防災演習、及確立基本關係。嗅到危機存在：此階段是最具挑戰性的，因為必須嗅出實際上有危機存在。避免危機擴大：此階段是危機管理的重點，如同停止出血此時需做出艱難的決定。迅速解決危機：危機是不等人的在此階段速度是最重要的。化危機為轉機：若未讓危機進一步惡化，則有可能回收部份的損失。

危機處理要點：MBA 核心課程編譯組(2003) 1. 找出主要危機 2. 果斷行動，控制危機 3. 堅持不懈，排除危機 4. 高瞻遠矚，處理與振興同步。

危機管理措施：MBA 核心課程編譯組(2003) 1. 不要只關心金錢上的損失， 2. 推脫責任是危機管理的最大弊病， 3. 拖延是危機管理的大忌， 4. 預防與處理應同等重要。

二、危機週期：危機發生在不同階段，有不同情況發生，防患於未然永遠是危機管理最基本和最重要的要求。危機管理的重點應放在危機發生前的預防，預防與控制是成本最低、最簡便的方法。

三、危機與風險管理：威爾克斯和戴維斯 Wilks and Davis (2000) 提出了一個危機管理框架，其中包括風險自留，風險轉移，降低風險，規避

風險。據他們說，在危機管理的第一步是評估企業暴露於潛在的風險，根據風險的頻率和嚴重程度。但嚴重程度較高時，運營商將責任移交給其他方，例如保險公司。當頻率和風險程度都很高，運營商考慮取消他們的計劃，以規避風險，但這種行動將導致收入和客戶失望，威爾克斯，戴維斯（2000年）的損失。

四、氣候變遷影響旅行業的天然災害：

張瑞綱(2012)氣候變遷主要災害有：颱風、豪大雨、乾旱、寒流、高溫熱浪、冰雹、龍捲風、沙塵暴、暴風雪 等等。根據交通部中央氣象局(2012)指出：颱風是影響我國主要災害性天氣系統之一。

Backman, Allen (1994)，旅遊危機是：“任何事件”，可以威脅到正常運行和從事旅遊相關業務；損壞旅遊目的地的安全，吸引力和舒適的整體聲譽受負面影響的看法，而反過來，引起當地旅行業低迷經濟和中斷業務運營的連續性而造成旅行業的支出增加遊客減少，都是屬於旅遊危機。

外交部為利出國考察、研習、推廣商務、打工渡假、從事志工服務、求學及旅遊等之國人能及時掌握目的地之警示資訊，外交部發佈的國外旅遊警示係提供國人出國旅行之資訊，並供國人自行決定其履行計畫，僅係參考性之建議，並無強制約束力，如表 2-3 所示

表 2-3 國外旅遊警示分級表

灰色警示	提醒注意
黃色警示	特別注意旅遊安全並檢討應否前往
橙色警示	高度小心，避免非必要旅行
紅色警示	不宜前往

資料來源：交通部觀光局 2014



第三章 研究方法

本研究採質性研究及半開放式深度訪談，藍毓仁(2008)良好的質性研究會清楚定義目的，設計當中研究問題與提出的方法之間會具有一致性，會產生有根據、可靠的資料，並且能在可用的資源範圍內達成。本研究主要針對氣候變遷影響對旅行業的危機管理做為探討，第一節為深度訪談法；第二節為文獻資料分析；第三節為研究設計說明；包括訪談大綱的設計，訪談對象的選取；第四節為研究執行的說明。

3.1 深度訪談法：

本研究為半結構式深度訪談法，根據研究的目的首先確定研究主題與訪談對象，接著開始蒐集相關文獻，與閱讀相關文獻包含外國期刊、論文、旅遊專書、各大航空公司網站、各大旅行社網站、觀光局網站、旅報、報章雜誌, GOOGLE 旅遊相關資訊, FB 相關族群業者訊息交流…。以便了解相關理論與研究。Thompson(2000) 強調深入訪談需要對他人產生興趣，並且尊重他人為獨立的個體，並且建立在和諧關係的能力上，同時研究者也需要在受訪者前面建立可信度(credibility)，根據主題提出有意義的相關問題，並掌握研究目標和主題的引導。雖然訪談的目的是要了解受訪者的觀點，但是研究者還是要清楚知道討論的議題，並在訪談過程中有效的達成研究目的。

3.2 文獻資料分析

文獻(document)是指將人類知識經由文字、圖形、符號、聲頻、視頻、等手段記錄下來，並且有長遠歷史價值及當前實用價值的任何資料，包含：報紙、圖書、期刊雜誌、辭典、各類學術會議論文集、學位論文集、各機關團體的統計報告。文獻分析法，是指對文獻進行查閱、分析、整理並力圖找尋本質屬性的一種研究方法。楊國樞(1998)文獻分析法，是指濃縮他人所做的研究，分析其結果與建議，指出需要驗證的假設，並且說明這些建議性的假設是否有價值拿來應用。

3.3 研究設計說明：

本研究在確認研究方向之後，研究者便對研究目的研擬訪談大綱，並與指導教授多次討論訪談题目的適切性及訪談人員選取之代表性，經過多次討論後定稿，依上述研究大綱設計訪談题目如下：。

表 3-1 研究大綱設計訪談题目

1	請問您影響旅行的因素眾多!旅行社是屬於高風險行業?請你談談對旅遊危機的看法?
2	請問您氣候變遷是否對旅行社之經營產生越來越大的影響?(如颱風、大雨、洪災、土石流、沙塵暴、暴風雪 ...)
3	請問您旅行社團體出發前除了依據外交部:國外旅遊警示分級表，及航空公司飛航與否，是否足以做為出團之考量？

4	每年 7-9 月除了是旅遊旺季之外，更是颱風侵台的季節，你認為旅行社是否需事先提出預防措施以降低旅遊危機？
5	請問您當團體在國外遇到天然災害(如颱風、豪大雨、土石流、沙塵暴、暴風雪 …)甚至滯留國外，旅行社如何與旅客做有效溝通且兼顧旅客權益，並即時做出最佳決策？
6	請問您旅行社面對無法預測之天然災害，在出發前、行程中、返國時不同階段，各有不同處理方法及流程，如何有效加強應變能力？
7	請問您貴旅行社是否有危機處理 SOP 流程？需做危機訊息偵測，準備與預防、損害的控制與處理、復原工作、檢討之演練？
8	請問您是否親身經歷或處理過，因氣候異常而導致旅遊危機，請您分享印象最深刻的事件？
9	請問您如何分散團體之旅遊風險?提高公司競爭力!
10	請問您當旅遊團體遇到天然災害時，如何尋求各方協助，並將衝擊降至最低？
11	請問您天然災害危機事件處理過後，是否會在公司內部做檢討及改進，避免再次發生。
12	請問您對於旅行社危機處理，您希望公部門如觀光局，各縣市主管單位如何協助業者，提供消費者更安全的旅遊環境？

資料來源 本研究整理

3.3.2 訪談對象的選擇：

本研究範圍以嘉義、台南、高雄為主之標竿旅行社，資歷豐富之旅行社主要負責人或單位主管，資深之領隊及資深導遊進行訪談研究，並加入品保協會協調委員、業者兼學者及台南市旅遊公會副理事長之訪談以增加本研究之豐富性。

表 3-2 受訪者時間地點年資一覽表

受訪單位	受訪者身分	編號	訪談日期與時間	訪談地點	年資
甲種旅行社	○都旅行社副總經理	A	103 09 02 10:00-13:00	台南市永康區中華路 425 號 5F-9	20 年旅行社經歷
甲種旅行社	○昇國際旅行社總經理	B	103 08 29 16:00-18:00	嘉義市溫州二街 45 號	25 年旅行社經歷
綜合旅行社	○福旅行社協理	C	103 09 24 10:30-13:00	高雄市博愛一路 258 號	20 年旅行社經歷
綜合旅行社	○南旅行社 0 協理	D	103 09 05 14:00-16:30	台南市府前路一段 181 號	25 年旅行社經歷
日本線專任導遊	各大旅行社	E	103 11 01 10:00-12:00	台南市大同路一段 109 號 2F	20 年帶團經歷
大陸線專任領隊	各大旅行社	F	103 11 15 13:30-15:30	台南市開山路 1 號	10 年帶團經歷
國外代理商 LOCAL	桂林招商國旅 OP 經理	G	103 08 29 14:00-16:00	台南市遠東香格里拉酒店	10 年 OP 經理
品保協會協調委員	○客旅行社經理	H	103 08 20 18:00-20:00	台南市東門路一段 358 號 9F-3	遠東科大科專副教授
台南市旅行社公會	副理事長	I	103 09 05 10:00-11:30	台南市府前路一段 181 號	副理事長 25 年旅行社經歷

資料來源 本研究整理

3.4 研究執行

3.4.1 深度訪談執行過程

本研究為半結構式深度訪談，首先對選取之受訪者以電話或親自拜訪，並說明本研究之目的及接受訪談之意願，並將訪談大綱先讓受訪者過目，當受訪者了解訪談內容之後，便同時說明訪談過程中為了後續資料整理及完整性，是否同意錄音，研究者會遵守研究倫理及個資法，只作為學術上之研究不會移作他用，並再約定時間地點進行訪談。為了後續資料整理及完整性本訪談採取全程錄音，最後再以編碼方式進行資料整理與分析。研究者在訪談之後清楚記錄訪談者、日期、時間、地點，並將訪談內容轉為文字資料，並將錄音訪談內容轉為逐字稿，並盡可能呈現當時訪談過程之真實性及完整性。

3.4.2 施訪談的步驟

茲將本研究實施訪談的步驟陳述如下：

一、訪談前再次與受訪者就時間及地點先做確認，並閱讀訪談方法及技巧的相關資料，並就訪談主題及相關的資料詳細閱讀，並事先熟悉訪談技巧及訪談內容。

二、設計訪談題綱，依據研究動機與目的，將論文研究架構中的各項概念轉化成訪談的大綱。

三、在訪談前，事先將訪談大綱親自送給受訪者或 mail 至受訪者信箱或

使用傳真，使受訪者能事先了解訪談題目，以便能事先做準備並在訪談時能充分表達意見及看法。

四、訪談當日透過電話、LINE 等工具，再次確認受訪時間與地點。

五、訪談題綱盡量保持開放態度，使受訪者能於有足夠餘地選擇談話內容與方向，另外，也可以在訪談中適時請教受訪者對於題綱的看法，以檢視訪談資料是否能夠達到研究目的所需，以適時修正提綱作為下一次訪談的依據。

六、訪談過程中，依據訪談大綱與實際情況提出問題，並保持中立的立場進行，受訪者提及的重點、關鍵字及有重大發現時應即時紀錄下來，作為訪談中深入發問時的提示，並以錄音筆全程錄音。

七、訪談完成後向受訪者致謝，並作訪談紀錄：包含時間、地點、及受訪者、並整理訪談內容。

八、依據訪談紀錄及訪談錄音繕打成逐字稿。

3.5 研究限制

本研究主要聚焦於氣候變遷對旅行業的危機管理方式，旅行業所面臨的危機種類相當多如氣候因素(海嘯、地震)，國際情勢(戰爭、恐怖攻擊、政變)，國際疫情(依波拉病毒、禽流感、SARS)重大交通意外(空難、船難、車禍)、罷工任何危機發生都會對旅行業造成傷害及影響，左右旅行社之危機管理方式，丘昌泰(2007)指出危機出現的時機、地點、方式完全沒有

辦法預測；危機就像感冒來自許多不同管道，隨時隨地都可能發生，由於範圍太廣不可能列出所有危機的型態。但是危機管理的原則是不變的，危機的預防也是不變的。



第四章 訪談結果與分析

4.1 訪談分析

4.1.1 影響旅行的因素眾多!旅行社是屬於高風險行業?請你談談對旅遊危機的看法?

受訪者 A 本身早期即在大型綜合旅行社服務，同時也負責國外部線控經理，對於旅行業所面臨之挑戰及生態有一定程度的了解，近幾年才自己成立甲種旅行社，不但帶團經驗相當豐富，同時對經營旅行社也有獨特見解。針對旅行業是高風險的行業，受訪者 A 則表示：因為極端氣候的影響，天氣的變化越沒有規則性的，整個大環境的改變對旅遊業的衝擊比以前來的大，所以說旅行業是高風險低獲利的行業。受訪者 B 本身為甲種旅行業負責人，經營旅行社已超 25 年經驗，在嘉義地區是口碑相當好的一家旅行社，對於氣候變遷對旅行業的看法，受訪者 B 表示：每個行業都有它不同的風險性，當然在旅行社風險會比一般行業高，因為我們使用到的交通工具，包括飛機、船隻還有火車、巴士、遊艇等等，對於這些危機根據我們的專業，可以來做預防把這個危機降到最低。受訪者 C 本身為綜合旅行社高階管理人員，業務含蓋嘉義、新營、台南、高雄、屏東、服務對象均為甲種旅行社，受訪者 C 表示：旅遊業就是一個高風險的行業，舉凡不可抗力的天候因素，以及人為的罷工甚至政治各方面都會影響旅遊的成

行與否。受訪者 D 本身在旅行業已經超過 25 年資歷，為高階協理層級亦為國內最大旅行社之一，對於旅行業的經營及人員訓練、領隊人員之教育訓練、派遣有相當程度的經驗，受訪者 D 表示：對許多旅行社的業者來講，經常會開玩笑的說它是屬於賣白粉的風險，僅賺取的是白菜的利潤，氣候的變遷非常嚴重，造成許多的天然災害沒有辦法預防，尤其最近所發生的比率比往年還要多。受訪者 E 在日本求學，是一位日本線資深導遊，受訪者 E 表示：旅行業當然是一個高風險行業，面對不確定的旅遊危機只能隨遇而安，該來的躲不了！應該積極面對處理問題。日本是國人最喜愛的旅遊地區之一無論風景、民俗、飲食、安全、相較其他國家如中國大陸、東南亞國家，國人滿意度較高，相對的比較安全，在風險上較無顧慮。受訪者 F 為大陸線專任領隊，亦曾在多家綜合旅行社帶團，帶團經驗相當豐富在業界口碑相當好，受訪者 F 表示：旅行業是一個高風險的行業。受氣候的影響相當高、而氣候不佳也是意外發生率最高的時候。

表 4-1 旅行社是屬於高風險行業統計表

受訪者	A	B	C	D	E	F	G	H	I
同意	V	V	V	V	V	V	V	V	V
不同意									

資料來源 本研究整理

小結：綜合以上訪談所得的結果，甲種旅行社、綜合旅行社、專業領

隊及導遊均認為旅行業是屬於高風險的行業，因它涉及到各種不同交通工具如：飛機、輪船、遊覽車、而且範圍廣泛包含許多不同國家、區域及時區，受天候影大，常因氣候不佳而導致飛機延誤、取消、或陷入旅遊危險之中而造成人員生命財產之損失，所以均認為旅行業是屬於高風險的行業。

4.1.2 氣候變遷是否對旅行社之經營產生越來越大的影響?(如颱風、豪大雨、洪災、土石流、沙塵暴、暴風雪 …。

受訪者 A 則表示：氣候變遷所造成強降雨或超大豪雨更引發洪災、土石流等天然災害似乎有越來越加劇，頻率也越來越高更直接威脅著旅遊業的生計，對旅行業來講經營風險也是雪上加霜。受訪者 B 表示：大環境的改變，我們是靠天吃飯的行業，對旅遊業的衝擊比以前來的大，事先的預防措施最重要，這樣我們可以顧及到旅客的安全，我們的損失才會降到最低。受訪者 C 表示：地球暖化的問題造成這幾年很多的颱風、地震、土石流、火山爆發的情形的頻率比以往來的非常的多，它的規模及強度也比以前來的大很多，氣候變遷讓旅行業經營成本增加、風險加大、行程受到影響、錯過用餐時間、被迫更改交通工具、或取消部分景點、航班受影響甚至取消航班，氣候不佳影響旅客心情，甚至引爆不安的情緒。

受訪者 D 表示：旅行業因氣候變遷受到相當大的影響，如颱風、豪大雨這些造成人民的生活得不便、財產損失，也會影響出國的意願，事實上旅遊

不一定必需品，它是可以取代的、可以減去的，並不是所謂的必需品，所以說颱風、洪災、豪大雨這些絕對是有影響的，況且沙塵暴發生的時候也是會影響飛航的安全，而暴風雪對飛安而言影響也是很大，航空器材的使用(飛安)影響更大。當然對旅行社的經營越來越嚴峻，如團體解約取消，暴風雪及豪雨影響行車安全，甚至土石流造成道路中斷，無法前進也無法後退只能等待救援，更有團體因天候問題被困機場數天無法回國，這些都是對旅行業不定時的衝擊。受訪者 E 則表示：日本近幾年對於氣候的預報(賞櫻及賞楓)已經沒有百分之百的確定了！尤其感覺近幾年颱風變多了！暴風雪也多！連火山噴發的次數也較往年為多，對於行程增加了許多不必要的干擾與影響。受訪者 F 表示：氣候變遷確實對中國旅遊地區，產生很大的不便及危險，這幾年中國地區各項天然災害不斷發生如豪大雨、寒災、暴風雪、沙塵暴、不但造成重大傷亡卻也為旅遊帶來嚴重影響。受訪者 H 表示：氣候變遷確實對團體旅行帶來許多影響，但對於商務、自由行、機票旅客的影響較少，因為天候因素隨時可以更改訂位。

表 4-2 氣候變遷對旅行社之經營產生影響統計表

受訪者	A	B	C	D	E	F	G	H	I
同意	V	V	V	V	V	V	V	V	V
不同意									

資料來源 本研究整理

小結：綜合以上的訪談，所有旅行業者，均認為氣候變遷對旅行業之經營產生越來越大的影響，輕則造成行程受到影響、錯過用餐時間、更改交通工具、取消部分景點、或航班受影響甚至取消航班，氣候不佳影響旅客心情，甚至引爆不安的情緒。暴風雪及豪雨不但影響行車安全，甚至土石流造成道路中斷，萬一被困只能等待救援，也有團體因天候問題被困機場數天無法回國，重則造成重大傷亡事故，對旅行業的衝擊相當的大。

4.1.3 旅行社團體出發前除了依據外交部:國外旅遊警示分級表及航空公司飛航與否是否足以做為出團之考量？

根據旅遊契約書第二十七條（出發前旅客任意解除契約）甲方於旅遊活動開始前得通知乙方解除本契約，但應繳交證照費用，並依左列標準賠償乙方：

- 一、通知於旅遊活動開始前第三十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之十。
- 二、通知於旅遊活動開始前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。
- 三、通知於旅遊活動開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。
- 四、通知於旅遊活動開始前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十。
- 五、通知於旅遊活動開始日或開始後到達或未通知不參加者，賠償旅遊費

用百分之一百。

受訪者 A 則表示：依據外交部：國外旅遊警示分級表及航空公司飛航與否是目前比較可以當作一個衡量標準的方式，並按照旅遊契約書才不至於產生更大的旅遊糾紛。受訪者 B 表示：基本上是，如果這樣區分，當然就是涵蓋到航空公司他是否飛航的問題，如果已經達到旅遊的警示，那當然航空公司就停飛，這方面就是我們還是依據外交部所發佈的一些公告來做處理，這樣跟旅客之間可以減少雙方面的糾紛。受訪者 C 表示：在定型化契約的規範裡面，所有的關於旅行社與客人的責任歸屬的依據，當然就是以政府的國外旅遊警訊的公告，如果說是紅色警戒那當然是客人就算要出發，我們旅行社也不得操作，那如果說是黃色警戒，橙色警戒都有他的一些規範，這是適用於客人跟旅行社之間，決定成行與否的一個很重要的依據。受訪者 E 表示：遇到天候不佳團體還是要到達機場等待，如果飛機決定不飛我們只能先返家再做後續的安排，一旦航空公司決定起飛我們團體還是要跟著飛，除非旅客感覺生命安全受到威脅，想要取消行程但是他必需自行負擔該有的損失，我們僅能協助他盡量將能退的費用退給他，以減少旅客的損失。受訪者 F 表示：交通部觀光局旅遊警示分級表及航空公司飛航與否，確實是目前決定旅遊與否最可行主要的參考依據，若旅客有旅遊安全的疑慮還是需要按照旅遊契約書來處理後續的問題。但是旅客損失的金額也是造成後續投訴與糾紛的原因之一。

受訪者 H 表示：目前因牽涉到權責問題。基本上會依外交警示燈號為主，至於因天氣的因素或航空公司飛與不飛則依通知或公告，否則旅客必需到達機場才能進一步處理或決定是否飛航，這些必須事先告知旅客，不要擅自取消否則將會延伸出許多費用。

表 4-3 旅遊警示表及航空公司飛航與否是否能作為出團之考量統計表

受訪者	A	B	C	D	E	F	G	H	I
同意	V	V	V	V	V	V	V	V	V
不同意									

資料來源 本研究整理

小結：因天氣的因素航空公司飛與不飛則依通知或公告，天候不佳旅客還是需要到達機場等候，如果飛機決定不飛我們也只能先將團體帶回再做後續的安排，一旦航空公司決定飛機要起飛我們團體還是要跟著飛，除非旅客感覺生命安全受到威脅，想要取消行程但是他必需自行負擔該有的損失，旅行社僅能協助他盡量將能退的費用退給他，以減少旅客的損失，但是旅客損失的金錢也是造成後續投訴與糾紛的原因之一。

4.1.4 每年 7-9 月除了是旅遊旺季之外，更是颱風侵台的季節，你認為旅行社是否需事先提出預防措施以降低旅遊危機？

受訪者 A 表示：甲種旅行社的操作方法常將團體轉交給綜合旅行社來操作，當然就是一種分散風險的方法，不用完全由甲種旅行社自己負擔全

部風險，一部分可以藉由綜合旅行社他本身的資源來分攤一部分的風險，所以這是一個工作上轉接給綜合旅行社的一個考量點，以甲種旅行社來講這是一個分散風險的方法。受訪者 B 表示：颱風這種天災的問題，是不可抗力的事情，當然旅行社自己要有一套事先的規劃，好比說颱風是否影響到生命安全的問題來做一個考量，來以這樣的區分來做出團的決定，這樣會減免一些意外的發生，更改一個大多數旅客可以再出發的日期，並且是航空公司有機位的日期。

受訪者 C 表示：對綜合旅行社而言，這是一個旅遊旺季，不可能在這一段期間不出團，只能就這一段時間的風險做防範，比如說這段期間把旅遊保險的額度給增加，如由現行 200 萬增加到 500 萬，或增加更多旅遊路線也是分散旅遊的方式。

受訪者 D 表示：台灣的颱風季節是七到九月份，自古以來都是這樣，但近幾年來講影響範圍更大，有時冬颱、秋颱也都來了，旅遊受氣候的影響也是蠻大的，也沒辦法說我這兩個月我團體就停止出團，氣候因素是沒辦法事先去做預防的，當然如果說今天真的遇到颱風飛機不飛，我們會做一些後續處置，包括延後出發、挪到其他團體，當然公司損失的部分儘量公司自己吸收，這最主要是保消費者也顧及公司品牌及聲譽。

受訪者 E 表示：幫旅客安排行程時應該要慎選旅遊地區及考慮天候因素，以日本線來講 7-9 月應該儘量避開沖繩及九州，因為這一段時間和台灣、

菲律賓相同時常有颱風和暴風雨，北海道雖然在冬季經常有暴風雪，但是日本當局他們對於道路剷雪及維持道路的順暢反應相當快速。

受訪者 F 表示：一般會由觀光局規定保險額度由兩佰萬增加到五百萬，有的公司還會增加醫療險或加保延遲不便險以提高不確定的風險。

受訪者 H 表示：當然需要事先提出預防措施，也就是替代方案，對於商務、自由行、機票旅客則影響較少，應可朝這方面加強。

受訪者 F 表示：每年 3-5 月金門地區容易起濃霧影響飛機及船隻運行，應避免團體採小三通方式進入廈門，因為會增加風險及不確定因素，可採國際線直航方式較為安全。大陸團的氣候變化比較大，甲種旅行社直交給大陸接團社操作，雖然團體在利潤上有可能較好，但若能轉交給綜合旅行社來操作至少多一份保障，當發生問題時自己的負責也比較輕。

表 4-4 颱風季節旅行社是否需事先提出預防措施統計表

受訪者	每年 7-9 月除了是旅遊旺季之外，是颱風侵台的季節，為旅行社是否需事先提出預防措施以降低旅遊危機？
A	1. 保險部分必需補強 2. 將團體轉交給綜合旅行社操作
B	1. 確實保險
C	1. 增加保險額度 2. 增加旅遊路線
D	1. 善用保險的功能 2. 延後出發、挪到其他團體
E	1. 7-9 月應慎選旅遊地區 2. 要考慮天候因素應避開日本九州沖繩

F	1. 提高保險由 200 萬提高到 500 萬 2. 加保延遲不便險 3. 慎選交通工具
H	1. 應朝商務客、自由行、機票旅客加強

資料來源 本研究整理

小結：1. 提高保險額度是目前旅行業者分散風險最常應用的方式，2. 幫旅客安排及規畫行程時，應該要考慮天候因素，3. 慎選旅遊地區。4. 交通工具的安排，每年 3-5 月金門地區容易起濃霧影響飛機及船隻運行，可採國際線直航方式較為安全。5. 甲種旅行社將團體轉交給綜合旅行社來操作，也是一種分散風險的方法。6. 對於商務、自由行、機票旅客則影響較少，應可朝這方面加強。

4.1.5 當團體在國外遇到天然災害(如颱風、豪大雨、土石流、地震、沙塵暴、暴風雪 …)甚至滯留國外，旅行社如何與旅客做有效溝通且兼顧旅客權益，並即時做出最佳決策？

受訪者 A 表示：團體在走的時候萬一遇到豪大雨的時候，就應該要考量到樣繼續走下去是不是有危險性，或者是船、飛機都會有影響，對於氣候變化下要判斷所處環境，這是一個最基本的常識，如果一旦在山區遇上大風雨在這種惡劣的狀況下，就容易有土石崩塌或是道路崩壞的情況發生，暴雨影響能見度，甚至造成車輛打滑，或是視線不佳造成交通事故的問題。應該要看當時所處位置的一個環境，應該要去預估接下來這種氣候

變遷的影響是哪方面，譬如說剛好下一個行程要搭船，有可能因風雨太大而停駛，此時團體根本不可能再搭船出海，所以這種狀況下要很謹慎的評估前一天風雨的動向及預報。必須要更周密一點，更謹慎一點，也許可能影響到後面行程的連續性，所以要做一些很謹慎的評估及推演，因為如果你貿然的前進造成後續的影響是一連串的，如果連後面的行程都接不上安排的話，可能會造成更大的危險，所以團隊在當下對整體環境安全評估或是後續這些氣候變遷的影響，都需要前後去連結起來做出最佳判斷包括當地的氣候、天氣的預報、降雨量的預報或是颱風的預報都要掌控的非常的好，多方去打聽消息，從各方面去收集資訊，不要單純只聽導遊一句話或是團員、團長的一句話！個別意願反而增加未知的風險。

受訪者 B 表示：每個領隊都有經過考試、受訓跟實務的一些經驗，然後他在第一個時間就要自己做一些適時的處理，以旅客的安全為最重要。

出發前：應注意目的地的天候狀況包含溫度、氣候、降雨量、路況、等等。

在旅遊中駕駛人員品質好壞影響全體安全非常重要，(2)行程中：車輛運行中應隨時注意路況及行車安全，隨時注意司機的精神狀況，聊聊天讓他知道你在關心他，萬一遇到下雨務必提醒司機降低車速，因這個時候最容易發生交通事故，不能讓司機疲勞駕駛，每 1.5-2 小時應該休息一下，買個提神飲料給他也是表達關心的一部份。如果路程遙遠也應給予適度的獎賞。如果時間許可，另外如果有緊急情況的話，也必須要向我們的觀光局

做一個通告的動作，再來就是我們也要請當地的接團旅行社來給我們做一些協助並且要趕緊撥打電話回公司做通知及請示。受訪者 C 表示：遇到了颱風不能回台，或者是說在國外遇到的豪大雨、土石流甚至地震，一些不可抗力的一些天災的情形，那當然事情發生的時候馬上就得要去判斷你的下一站行程，如果你的行程是直接要回來台灣，那就是看航空公司，如果說高雄不能降落，那是不是就會降落在台北做一個判斷，那如果說你後面的行程是還有好幾個國家好幾個點，那這個就要去馬上做一個適當判斷，你後面的行程會不會危及到客人生命財產的安全 如果會影響到那勢必一定要去做更改，那如何去做更改，馬上就要跟客人做溝通，因為這個牽扯比較廣一點，還有包括說你更改的交通工具如何去取得有沒有問題，如何去安排！然後誠實及以個人專業去跟客人做一個報告說明，取得旅客的信任，至於取消的行程有沒有什麼退費方式或替代的方案一一做說明，並取得客人的諒解，(如果行程有更動或是取消必須取得旅客的書面同意書並且全部簽名)，當然重點一定要保障客人的生命安全及權益。

受訪者 D 表示：如果旅客在國外遇到天然災害時，領隊一定要先回報台灣公司，由公司各線主管針對當時的狀況做一個比較妥當的指示及安排，包括景點減少、另外做行程的補償，住宿、餐飲、交通等都會有指示，公司在這部分還沒辦法由領隊在當時直接做決策，有重大問題時候一定要回報公司，由公司高層來做正確的指示。

受訪者 E 表示：因天候因素造成行程受阻或行程中斷，首先不能讓旅客挨餓必竟民以食為先，先填飽肚子再說，在日本一旦發生惡劣天候相信不只我們一團受阻，應該還有許多團體受阻，所以餐食的安排或購買一些食物，旅客也能看出導遊的用心及積極度，當然以旅遊契約書作為一個標準，超出費用部份公司能吸收就儘量吸收，以免又造成旅客不滿及投訴。

受訪者 F 表示：萬一團體滯留國外，無法如期回國，確實是旅遊團隊最不想遇見的事情，但為了安全因素，還是需要讓旅客知道原因為何？而且有多大的潛在危機，公司會做最好的後續處置。包含航空公司機位的取得、交通工具、住宿飯店、餐食等等後續處理方式，並給予客人最為妥善的照顧。領隊人員應及時將狀況回報台灣公司，以取得最大處理權限不可擅自做主。

受訪者 H 表示：a 充分授權給領隊在外處理的決定 b 依旅遊契約原則與精神處理 c 要求國外旅行社全力配合 d 出團旅行社全力支援並尋求官方協助。

小結：一個好的領導者應該是好的危機領導者，隨時與危機共舞，提升危機管理意識，並進一步建立危機管理機制，以化解危機對組織及個人所造成的毀滅。當旅行社要跟旅客做溝通或是變通的方案的時候，必須要有比較完整的訊息，在沒有完整的訊息下要旅客做妥協或是選擇通常會有更多的矛盾出現，同時也產生更多分歧的意見加上臆測的想法，讓原本

簡單的事情更複雜化，也就是說資訊要收集完整之後再將這個訊息跟客人做討論，應變所提出的替代方案，同時才能夠讓消費者知道狀況是如何，替代方案有哪幾個以利做出決定，當然旅客的安全為最重要。處理方式原則如下：(1)應以旅客的人身安全為最重要考量(2)對整體環境安全做評估及了解，後續氣候的影響包括當地的氣候、天氣的預報、降雨量的掌控，多方去打聽消息，從各方面去收集資訊(3)要求國外旅行社或接團社全力配合協助，(4)回報台灣公司，由公司各線主管針對當時的狀況做一個比較妥當的指示、安排及授權(5)需要告知旅客後續處理方式及進度，包含航空公司機位的取得、交通工具、住宿飯店、餐食等等後續處理方式，並給予客人最為妥善的照顧。尤其產生相關費用時，在授權方面綜合旅行社通常會要求領隊主動回報，並且需要得到公司高層授權或指示，才能有後續的動作，而甲種旅行社通常會給領隊一筆零用金，在第一時間便可以動用，因為甲種旅行社對於任用之領隊較熟悉，也比較了解及信任，並授權領隊當時所做的決定，而綜合旅行社任用領隊的人數眾多，經驗及資歷相差很大，因此各線主管會把這種權限掌握在自己手上。

4.1.6 旅行社面對無法預測之天然災害，在出發前，行程中，返國時，不同階段，各有不同處理方法及流程，如何有效加強應變能力？

受訪者 A 表示：應變能力或替代方案然是屬於領隊要去掌控的，而不是被動的等航空公司來通知，通常消費者也不能接受領隊人員在國外時沒

有主動或積極去了解整個狀況，只是被動的等待別人通知，這種對處理應變災害的能力會被旅客所質疑。行前說明會時應告訴旅客目的地的氣候、溫度、並注意防曬、保暖、並攜帶雨具、太陽傘等等，全程隨時提高警覺。

受訪者 B 表示：團體的安全是最重要的，領隊扮演的角色是要能果斷的處理，這個一定要依據當地以最安全，然後讓旅客的損失最少，也請國外跟我們配合的旅行社來跟我們做一切的支援，這樣會讓我們整個團體安全的度過危機，並隨時注意天氣的預報，天候不佳時更應留意遊覽車的行車速度。受訪者 C 表示：綜合旅行社，所經營遊線路業務非常的廣泛，當然每一年公司都會有固定的線路操作方式，不管是在出發之前、出發之後、在哪一條線路、我們都有專門的線控經理，機位的控制人員，然後都會回報公司根據團的特殊性質，去做安排與後續的整個行程的調度。應隨時注意天候變化，天雨路滑更應提醒司機降低車速，回國當天如天候不佳，應提早到機場等候避免因時間太趕而開快車。隨時提供旅行社做最好的安排與調度。受訪者 D 表示：出發前、行程中、返國時碰到狀況時，領隊當然是站在第一線處理緊急應變，在國外我們都有配合的旅行社，我們會請當地旅行社全力來幫忙協助，碰到問題時可以馬上當場尋求當地的旅行社幫忙協調。應該在團體出國前詢問 Local 當地的氣候情形，先讓旅客有心理準備，天候不佳除提醒旅客注意安全之外，也要關心旅客情緒的反應。天氣不佳全體旅客安全最為重要。

受訪者 E 表示：帶團的經驗相當重要，面對突發的狀況除了對日本要相當熟悉之外與司機的配合相對重要，在平時更要用心經營與司機在互動友誼這一塊，相互尊重，在行程的順暢度方面，是需要司機協助的，當然在關鍵時刻就能發揮效用。在日本團體出發前，如果天候不佳如下大雪時應該和其他導遊及司機，先了解目的地的天候及路況情形，並隨時注意氣象廳的報導，如果風雪太大應告知旅客，最好先在飯店等候等情況解除在繼續行程以利安全。日本的司機都非常注意交通安全，及車況的維護，這是令人比較安心的。

受訪者 F 表示：出發前應多做準備(如資訊取得、溫度、氣候、降雨量、路況、等等)大陸地區幅員遼闊，又開了許多的高速公路，路況好壞相差很大，且溫度變化也大，一日有四季，十里不同天，氣候更是說不準，只能說需要全程高度注意。

表 4-5 旅行社面對天然災害如何有效加強應變能力統計表

受訪者	旅行社面對無法預測之天然災害，在出發前，行程中，返國時，不同階段，各有不同處理方法及流程，如何有效加強應變能力？
A	行前說明會時應告訴旅客目的地的氣候、溫度、並注意防曬、保暖、並攜帶雨具、太陽傘等等，全程隨時提高警覺。
B	隨時注意天氣的預報，天候不佳時更應留意遊覽車的行車速度。
C	應隨時注意天候變化，天雨路滑更應提醒司機降低車速，回國當

	天如天候不佳，應提早到機場等候避免因時間太趕而開快車。
D	應該在團體出國前詢問 Local 當地的氣候情形，先讓旅客有心理準備，天候不佳除提醒旅客注意安全之外，也要關心旅客情緒的反應。天氣不佳全體旅客安全最為重要。
E	在日本團體出發前，如果天候不佳如下大雪時應該和其他導遊及司機，先了解目的地的天候及路況情形，並隨時注意氣象廳的報導，如果風雪太大應告知旅客，最好先在飯店等候，等情況解除再繼續行程以利安全。日本的司機都非常注意交通安全，及車況的維護，這是令人比較安心的。
F	出發前應多做準備(如資訊取得溫度、氣候、降雨量、路況、等等)大陸地區幅員遼闊一日有四季，十里不同天，氣候更是說不準，只能說需要全程高度注意。
G	桂林地區也常因豪雨而導致漓江的船停駛，安全最重要。
H	隨時注意天候變化對行程的影響，安全第一。

本研究整理

4.1.7 貴旅行社是否有危機處理 SOP 流程？需做危機訊息偵測，準備與預防、損害的控制與處理、復原工作、檢討、之演練？

受訪者 A 表示：甲種旅行社規模比較小，所以人員編制，內部教育訓練，人員的組織分工，各種分配通常是負責人就作兼具緊急應變小組召集

人，人員的訓練都由負責人直接在做訓練，所以他在分工上可能不是像綜合旅行社那樣的明確，但是在領隊的選派就會對他做這一方面的訓練，甲種旅行社的領隊有兩種模式，一個就是本身公司專屬於自己的員工當兼職領隊，二是外派那種專業領隊，當然自己公司裡面的員工比較好安排在工作時間去做教育訓練，外調領隊通常在這一方面比較難執行，當然要找比較有口碑及較有經驗的領隊幫你銜接帶團的業務，因為他的應變好壞直接影響到公司的信譽，及後續處理善後的問題，處在第一線比較接近於公司的立場或是能替旅客著想，後續的善後就比較沒問題，所以甲種旅行社經常需要與數位優秀的領隊保持良好關係。

受訪者 B 表示：旅行業者通常在危機處理這方面，一般都會有演練，因為所碰到的一些危機的部份，不管內勤人員或者說領隊，大家對於整個旅遊團的各方面都要有這種危機意識，來做一個合理的處理，減免公司的傷害（還是要平常的時候做一下演練）。

受訪者 C 表示：像前幾年歐洲有發生火山爆發的情形，當時的火山爆發已經產生了！那當然我們就要馬上去判斷，這個線路這個團體適不適合往下走，當然這條線的幾個重要的幹部主管馬上就必須要去開會做檢討，包括與國外旅行社那邊溝通，飛機是否成行！沿途交通食宿是不是有問題，包括所有的天然災害如豪大雨、土石流、公司都有一個固定流程。首先先判斷是否成行，然後評估成行之後如果遇到問題該如何處理，再來問題發生

了，是否照我們的安排這樣子去處理是可行的，再來取得客人的體諒跟協調，然後取得跟客人的切結書，然後平安回台灣。受訪者 D 表示：公司在危機管理方面是有標準流程，包括說碰到什麼狀況各部門的主管，如大陸部、歐美部、日本部，由各線主管先做正確處理，及解決這些問題，團體而言是沒有所謂認為一定的標準流程，問題就在要怎麼安排最好，像安排的餐食、飯店還是要有它一定的水平，那如果說有時碰到一些特殊狀況的話，可能我們會針對某種程度在當地就做補償，能夠做補償就會在當地做補償，希望不要把問題帶回台灣。對於公司的員工及領隊的危機處都有教育訓練，這些狀況都有提及，但沒有所謂的當你碰到什麼危機，第一個步驟是什麼、第二個步驟是什麼...不至於做到這種程度，以現在的航空公司飛航與否，航空公司並沒有所謂的事前公告出來，如果說碰到颱風，團體還是要到機場等候，如果飛機沒有飛，也是整團帶回來，飛機如果要正常起飛就如期進行，當然這種飛航與否，航空公司有他的飛航標準在。受訪者 E 表示：領隊及導遊均受過職前訓練，至於危機管理 SOP 流程應該相差不多，應該是帶團用心與否才是關鍵，天候不佳時更需要做危機訊息的偵測、準備與預防、駕駛員彼此之間也會協助探詢前方路況，導遊之間也會互通有無、住宿飯店、餐廳、也是資訊的重要來源。就是提供旅客安全的旅遊品質。

受訪者 F 表示：危機處理流程處理是應該是依當時狀況，沒有一定的標準

流程，但是旅客安全為主要目標，並顧及旅客權益，即使耽誤行程也應詳盡向旅客說明清楚，也應該要有其他備案，如戶外參觀行程改變成為室內行程，或停止戶外活動，在大陸經常會碰到天候惡劣而飛機不飛或延後，這時就會引發一連串的后續處理問題。需要進一步的瞭解目前旅遊市場所發生的案例並進檢討、演練、及狀況處理方式作為參考依據，預防與教育訓練在平時最為重要。

小結：甲種旅行社規模比較小，所以人員編制，內部教育訓練，人員的組織分工，各種分配通常是負責人就作兼具緊急應變小組召集人，人員的訓練都由負責人直接在做訓練，所以他在分工上可能不是像綜合旅行社那樣的明確。綜合旅行社：公司在危機管理方面是有標準流程，包括說碰到什麼狀況由各部門的主管先做處理及指示，如大陸部、歐美部、日本部，由各線主管先做正確處理。領隊及導遊：均受過職前訓練，至於危機管理 SOP 流程應該相差不多，應該是帶團用心與否才是關鍵，天候不佳時更需要做危機訊息的偵測、準備與預防、駕駛員彼此之間也會協助探詢前方路況，導遊之間也會互通有無、住宿飯店、餐廳、也是資訊的重要來源。就是提供旅客安全的旅遊品質。

4.1.8 是否親身經歷或處理過，因氣候異常而導致旅遊危機，請您分享印象最深刻的事件？

受訪者 A 表示：九寨溝還是道路狀況不佳的情形，其實沿路都會有

道路坍塌的狀況，道路一坍塌根本就無法前進，所以在這種狀況下你隨時要保持警覺。受訪者 B 表示：九寨溝，因為我們是要從成都搭飛機到九黃機場，那因為當時的天候變化非常大，結果下暴風雪，非常的嚴重，飛機都已經停飛，然後在那邊等待快七個鐘頭。

受訪者 C 表示：南亞海嘯，當場有一個我公司團體的一個客人，也就是報紙上面唯一一個觀光團的旅客發生的一個溺斃的事件，那個讓我非常的深刻，客人在酒店裡用早餐，酒店是在一個山坡上面，當時海水已經沖到山坡上來，客人奇怪說為什麼山坡上會有海水跑上來，然後領隊就帶著客人往更高的地方去跑，結果因為其中一個客人因為買了很多的禮物要回來送給家人，所以他又跑回拿他的行李，等她跑回拿他的行李的時候，海水再一次的倒灌，就把他捲走又同時撞到酒店裡的柱子，而產生昏迷而導致溺斃。受訪者 D 表示：日本的 311，誰也不會想到會有海嘯，當時也有團體在日本，當然以客人的安全為最大考量，能夠在當地處理就盡量在當地處理，因為當時交通的中斷、對外的通訊聯絡也中斷、住宿及用餐，回國班機…一連串的問題，加上旅客恐懼不安，印象最為深刻。

受訪者 E 表示：有一次在日本下大雪，造成交通大亂遊覽車動彈不得，原本東京到箱根只要 2-3 小時，那一次塞車足足塞了九個小時，找吃的東西、水、找洗手間、找汽油、又冷又餓是非常淒慘的經驗。

受訪者 F 表示：有一次前往漳州土樓因大雨不斷，車隊也接獲通知，山區

道路泥濘已有車禍發生進退困難，在中途休息時便與旅客討論再往前走的風險，雖然溝通過程很麻煩但最後還是達到取消前往土樓的計畫，將門票費用退給客人並安排團體到購物中心逛逛，稍晚就聽到台灣團在前往土樓途中墜江造成多人傷亡，旅客無不捏一把冷汗，感謝當時領隊及導遊正確的決定。

受訪者 H 表示：大陸媚州 5 天團，第 3 天下午要搭乘船隻過海且住宿島上壹晚，第 2 天時遇颱風掃過，風浪過大不確定第 3 天下午船是否會開，因為此團是進香團此團的目的是上島拜拜不上島不行，當時須做好事前沙盤推演準備工作就是 a 船如果不開則改第 4 天當天坐船來回，同時飯店先詢問是否有房(能不換飯店最好) b 船晚開還是上島，但除必要的參拜進香外其他行程視狀況而定，c 還是不開船須向旅客說明原因，並填寫同意書放棄行程準時回來。

小結：九寨溝早期路況實在很不理想，且司機開車速度相當快，512 川震之後路面已大弧改善，惟冬季下雪前往雪寶頂路上會有滑冰，務必交代司機開車務必小心。另由成都搭飛機到九黃機場常因機場海拔高易受濃霧影響，能見度不佳需要在機場等候，目前尚無解決方案。

4.1.9 如何分散團體之旅遊風險?提高公司競爭力!

受訪者 A 表示：如果要降低風險第一方面就是就是保險的部分必須要補強，如提高保額及提高醫療險，第二目的地的選擇需要考慮季節因素及

天候因素，如金門霧季時就應建議客人儘量不要使用小三通，改用直航飛機到廈門。第三可將團體轉交給綜合旅行社來操作，就是一個分散風險的方法，責任部份轉嫁到綜合旅行社。

受訪者 C 表示：從事旅遊的專業判斷，如果說在某一些地區，他如果是常態性的天災的產生，那你在安排這邊的行程的時候，當然最好勢避免安排，或是更改行程，如果無法避免就是要提高安全措施，給相對地去提高如保險。受訪者 D 表示：因為路線較多是為分散天候風險的一個方式，把高風險的地區把保險往上提高，觀光局是規定 200 萬，我們會提高到 500 萬。受訪者 E 表示：針對氣候變遷的影響，應該要幫旅客選擇適當的旅遊季節或適當的旅遊地點，如 7-9 月應該儘量避開沖繩及九州地區。

受訪者 F 表示：分散團體之旅遊風險：人為方面：要從各個環節做起：選用信譽高的航空公司、旅行社、車公司、安全性高的酒店、餐館舒適信用的購物環境，等等以提高公司旅遊品質。

天候方面：大雨、豪大雨都有可能造成車、船意外事件身為領隊應該隨時保持高度警覺。

小結：a. 利用保險的功能把保險額度提高及提高醫療險 b. 目的地的選擇需要考慮季節因素及天候因素 c. 將團體轉交給綜合旅行社來操作，降低一部分經營風險 d. 綜合旅行社經營路線重多也是分散風險的種方式 e. 開發商務、自由行、機票旅客因受氣候影響較少，應可朝這方面加強。

4.1.10 當旅遊團體遇到天然災害時，如何尋求各方協助，並將衝擊降至最低？

受訪者 A 表示：大部分的公司會把一些曾經發生過或是其他公司的經歷事件列入教材，讓員工有個借鏡，相對應的問題或事件是如何處理可作為參考，參考的過程中是讓你不會慌亂，不至於會造成無所適從。當你在現場怎麼去處理、如何下手？真正發生的時候還是要看現場自行判斷，但是參考之前的案例心裡比較踏實。

受訪者 B 表示：尋求各方的協助，最快的方式當然是當地的接團社，應該是先從手邊能夠找到的資源著手，之後才是尋求當地業者的資源，同時把訊息回報給台灣的公司，透過台灣業者的關係再尋找當地的其他管道的資源。受訪者 C 表示：當旅行團在國外遇到天災的時候，首先一定要與台灣的官方去做聯繫，以及連繫我們當地的駐外單位或辦事處，並回報台灣的公司做一個多方的聯繫，然後去判斷跟研究後面的行程該去怎麼安排跟處理。一切都以客人的生命安全做最大的考量，領隊應將現場的情況回報給公司的時候，再由公司做出正確的判斷，避免領隊單獨的判斷做出錯的決策。

受訪者 D 表示：遇到天然災害，勢必當場回報總公司，但如果碰上通訊中斷的話，要尋求當地來處理，所以在國外有當地旅行社是增加一份保障(就是配合旅行社並回報給總公司)這樣才有辦法把衝擊降到最低。

受訪者 E 表示：當在日本遇到天然災害，或是其他危機時，當然是報警最為快速有效，無論是交通意外或是暴風雪道路不通，另一方面如果情況嚴重還是需要立即回報台灣公司，以取得更進一步的授權。

受訪者 F 表示：旅遊團體遇到天然災害時還是要以旅客安全為優先考量，溝通是重點並且要取得旅客的同意及諒解！希望在安全前提下完成此趟旅遊，當然更改行程景點、酒店、餐館 需要公司及當地地接旅行社的協助。

小結：當團體遇到天然災害時當然要尋求各方協助，不論是當地旅行社 Local、警方、駐外單位、航空公司、遊覽車公司、駕駛員、飯店、餐廳甚至當地居民等等運用一切可能的資源將傷害降至最低。

4.1.11 天然災害危機事件處理過後，是否會在公司內部做檢討及改進, 避免再次發生。

受訪者 A 表示：其實旅遊業是一個資訊非常發達的行業，所以有很多事情是已經發生很多次，包括說不同狀況的事件處理都有相對應的案例可以查詢，所以大部分的公司會把一些曾經發生過或是其他公司的經歷事件列入教材，讓員工有個借鏡，相對應的問題或事件是如何處理可作為參考，參考的過程中是讓你不會慌亂，不至於會造成無所適從。

受訪者 B 表示：一定要經過檢討來做一些改善，然後把一些做的不夠好的，一一的討論，是否有更好的處理方式及方法，讓所有員工都能清楚了解，

當遇到緊急事件時都能有經驗的化解危機。

受訪者 C 表示：是一定要的，每一次的事件的發生公司必須要去開會，做各方面人員的檢討然後去探討說這次的事件的發生有哪一些是需要去做改進，怎麼去增加客人最大的權益。

受訪者 D 表示：當然會在內部會做討論，或是在每周開會時提出做檢討，包括部門的主管、OP 對於危機事件的處理做經驗分享。

受訪者 E 表示：危機事件處理過後當然要在公司內部做檢討及改進，作為教育訓練之教材避免再次發生類似事件，隨時要考慮到如果是我遇到會如何處理？以及如何才能做得更好，如此帶團才能更進步，旅客才能更有保障。受訪者 F 表示：需要瞭解目前市場所發生的個案，預防還是最為重要，另外應該和同業或領隊人員多做交流及經驗分享，才能使自己在面對危機時能轉危為安。

小結：把一些曾經發生過或是其他公司所經歷事件列入教材，讓員工有個借鏡，當處理危機時可作為參考之用，包括部門的主管對於危機事件的處理做經驗分享，並且要經過檢討來做一些改善，然後做一些現場模擬演練，讓所有員工都能清楚了解，當遇到危機事件時都有能力化解危機。身為導遊或領隊應隨時要考慮到，如果是我遇到會如何處理？在心中做一個模擬及假設，如何才能做得更好，如此帶團才能更進步，旅客才能更有保障。

4.1.12 對於旅行社危機處理，您希望公部門如觀光局，各縣市主管單位，如何協助業者，提供消費者更安全的旅遊環境？

受訪者 A 表示：很多旅遊業者終其一生也沒有碰到所謂的天然危機處理的經驗，所以有些人根本就沒有應對的處理方式及準備，甚至沒有這樣的 know how 基礎去處理問題，所以在這種狀況下如果有人彙整相關的一些訊息，從案例分析讓在領隊實務的課程裡應該去加強，因為很多考上領隊之後，並沒有帶團經驗，受訓過程中應該是去加強旅行社緊急事件危機處理。受訪者 B 表示：觀光局已經有一個對於旅遊業發展條例的一套辦法，各縣市的主管單位，也是指導單位，都依據旅遊業發展條例的法規在處理，他們對於業者的規定，最主要還是要依據觀光法規及旅行業定型化契約的精神，品保協會主要是協助旅行社倒閉時後續的處理問題，及一般旅遊糾紛協調處理事宜，對消費者也有保障，讓他們能夠放心的參加旅遊觀光。受訪者 C 表示：這是一定要的！旅遊團在國外發生了問題，當然要尋求駐外單位的協助，畢竟駐外單位是我們國家的代表，有了駐外單位的協助，我們很多事情比較容易處理，當然這就是一個民間業者一個共同的心聲，希望一旦在國外發生了這種不可抗力的天災這些因素，駐外單位可以第一時間協助這些旅客，去做一些後續協助及處理，讓旅客可以平平安安地回到台灣。受訪者 D 表示：當然需要公部門來協助，尤其幫忙連絡一些駐外單位或是說尋求對岸駐外單位幫忙處理，以公部門去尋求協助會比我

們業者在尋求幫忙速度會更快。

受訪者 E 表示：其實本人對於公部門沒有期待，有一次在加拿大溫哥華，旅客緊急送進加護病房住了十幾天，花了好幾百萬的醫療費用，許多問題都是由國外 local 協助處理，或由航空公司協助處理，甚至拆掉飛機坐椅讓病人可躺著吊點滴，並安排醫生及護理人員隨機回到台灣，駐外單位僅來看看幫助很有限。受訪者 F 表示：不論是領隊或導遊在受訓時都有危機處理的課程，當然受完訓練也不見得就能上團，還是需要自己本身主動進修，參考以往處理的方式及步驟。旅行公會或品保協會每年應該安排一些緊急危機處理課程，加強業者對危機的處理能力，而不是總安排各大綜合旅行社的產品發表會，或是推介會至少穿插一下危機課程或實際處理危機案例，相信對旅行業有正面的幫助。

4.2 國外 Local 對於天候因素造成延遲的處理方式—以桂林旅遊為例

目前對於氣候影響飛機航班處理方式如下：

(1) 飛機航班延誤或取消：當天導遊及司機如果未接到台灣方面的通知，導遊與司機均會在飛機抵達的時間在機場等候客人，如果台灣的旅行社通知我方因氣候因素航班取消，那導遊及司機就回家裡等待進一步的消息，隨時待命，當天的酒店住宿是可以取消的，如果是時間延誤的話就是隨是在機場等這樣，班機幾點到，我們就幾點把旅客接回飯店休息。

(2) 如果班機延誤了其操作方如下：

如果行程延誤了，我們會設法在後面的空檔時間補上行程表上該走的行程或景點，假設路途過於遙遠而影響後續行程，可能就會取消該景點，然後再找一替代適合景點(需經全團旅客同意)，或是把景點費用退還給旅客，如果涉及到走 shopping 的團隊，我們譬如三站的時後，我們可能會壓縮個成兩站，優先給旅客走完行程景點再來走 shopping，如此才不會引發旅客不滿。

(3)班機延誤一天的處理方式如下：

如果因天候因素如受颱風影響，班機延誤了一天，則第一是要隨時待命，這不管是導遊、遊覽車、司機、旅行社、餐廳的部分，都要先做好準備，如果天氣變好馬上能來，一樣馬上能夠接待，如果飛機無法起飛，第一個就是台灣方面的旅行社就要先取得隔天的機位，當然接團社就取消第一晚的住宿、餐食，及景點，隔天接待的時候，優先把團體，必走的行程先走完，剩下的時間再去跑一下購物的行程。

(4)因天候因素無法如期返國其處理方式如下：

如果行程在最後一天要回國遇到天候不佳飛機不飛，因而產生續住的部份及餐食部份，需要先告知旅客後續的處理方式及另外產生之費用，續住的部份看旅行社，如果你們要求我們先幫客人墊付這筆錢，那我方就會先行墊付，但是如果說旅行社沒說的話，就得客人先付費用了！。看費用多少，住宿費用多少，再跟客人收這筆費用，當然能在國外處理好就不要把

問題帶回台灣；但是在台灣的旅遊契約書是規定要先幫客人墊付，回國後再向旅客收取，如果飯店房價太高或許可以和全團旅客商量換個較為經濟型的酒店，並儘速向航空公司取得回程機位，等天候好轉航班正常起降即可立即返國。



第五章 結論與建議

5.1 結論

5.1.1 氣候變遷對旅行業之經營產生越來越大的影響：

氣候變遷導致各項極端氣候產生，氣候變遷確實對旅行業之經營產生越來越大的影響，面對愈來愈多的天然災害如颱風、豪大雨、寒災、暴風雪、沙塵暴、熱浪..將對旅行業帶來帶來一連串的危機及重大影響，如在

(1)交通方面的影響：飛機延誤或班機取消，或無法轉機到下一站，往往導致機場航班大亂，更嚴重造成飛安意外事件；遊覽車也因天候不佳容易發生意外事件，如颱風天車輛行駛容易發生意外，大雨中行駛也因視線不佳容易造成車禍或意外翻覆等事件，大眾運輸系統也常因極端氣候，如暴風雪造成交通癱瘓，輪船也因風浪太大、濃霧安全考量而停駛，一旦交通工具受阻將對旅遊帶來一連串危機及不便。

(2)住宿飯店影響：有時因產生續住的部份及餐食部份，需要先告知旅客後續的處理方式及額外產生之費用，有時因天候影響無法抵達或入住，有時需取消原入住的 A 飯店，而改住 B 飯店。

(3)在行程方面的影響：取消行程或被迫更改行程，或因豪大雨造成風景區關閉，或無法進行海上活動。旅遊順利與否實在與天候息息相關。

(4)飲食的影響：有時因行程影響必須更改用餐地點，有時可能延後用餐

時間好幾個小時，或是沒有適合團體用餐的餐廳，任何情形均可能會發生。

(5)無法順利返國：如果飛機已經到達停飛標準，無法返國則會產生續住及增加餐食、車資等相關費用，務必與旅客好好協商共同面對問題。

5.1.2 氣候變遷影響對旅行危機管理方式如下說明：

(一)、危機前(包含危機偵測、準備、預防)

出發前：應注意目的地的天候狀況，包含溫度、氣候、降雨量、路況、下雪等等。行前說明會時應告訴旅客目的地的氣候、溫度、天候不佳除提醒旅客注意安全之外，也要關心旅客情緒的反應。天候不佳容易造成許多危機發生，旅遊安全最重要。在旅遊中駕駛人員品質好壞影響全體安全非常重要，應全程監控。大陸地區幅員遼闊，出發前應多做準備(如資訊取得溫度、氣候、降雨量、路況、等等)有人形容大陸的天氣，一日有四季，十里不同天，氣候更是說不準，只能說需要全程高度注意。

(二)、危機階段

1.班機延遲：會造成到達目的地之後行程無法走完，或是參觀景點時間壓縮，甚至因時間不足而取消行程，無法接上後續的交通工具如飛機、火車、船；緊急處理方式如下：

(1)延遲 2-3 小時；主動通知當地接團的旅行社或導遊，通知班機延誤。

(2)延遲 4 小時以上；通知下一站接團旅行社並通知班機延誤，需調整行程內容及餐食，同時向航空公司爭取飲用水及餐食(或餐券)，如需在機場

過夜應向航空公司爭取入住飯店，如有要銜接後段航班應要求航空公司協助辦理轉機事宜，應讓團員隨時知道進度及預備方案，領隊人員不可隨旅客起舞甚至在航空公司櫃檯拍桌叫罵，這些都是不理性的行為，對後續的行程毫無幫助。

2. 班機取消：搭機當日氣候不佳時，團體還是需要準時到達機場候機，當班機確定取消時則再返回居住地，同時也會壓縮旅遊的天數可能由6天縮短為5天，或5天縮短為4天，如果往後延期可能會產生人數變少，甚至不足出團人數，或是無法開團體票的情況發生，隨時與航空公司保持連繫：(1) 確認航班：確認航空公司下一班機是否有足夠機位可以搭乘；或轉搭其他航空公司，或是另外更改出發日期。(2) 聯絡接團社：打電話通知接團的旅行社，遊覽車及導遊隨時做好接團的準備，並請聯絡下一站之飯店或餐廳，隨時待命有進一步消息即可立即接待處理。

3. 班機取消無法如期返國：團體須續住國外因而產生額外住宿及餐食等費用，需告知旅客後續的處理方式，並兼顧旅客的權益，取得全體旅客同意書及全體旅客之簽名，要事先取得航空公司的訊息，包括還有沒有加班機或其他的航空公司願意搭載，或轉接到其他航班，如果可以(轉搭)到其他航空公司，可讓團員以分批方式返回國內，主動積極去了解整個狀況，不能被動的等待航空公司通知，或是得到的訊息比旅客還慢，並主動積極向航空公司爭取旅客該有的權利，充分授權給領隊在國外處理的決

定，依照旅遊契約原則與精神處理，並要求國外旅行社全力配合。

4. 飛機飛抵目的地時無法降落：需降落其他機場等待天候轉好再飛，此時也會產生住宿及用餐及行程相關問題。

5. 景點關閉或更改景點：行程中因氣候因素如：下大雨、暴風雨、下大雪因而造道路受損或中斷，須取消行程或更改行程，則需規劃備案或退費處理，並需經全團旅客同意並簽名，如果有價差則須退還旅客。

(三)、危機後(包含復原及學習)：

危機可能重複再次發生，應加強危機管理及應變能力，或參與公會舉辦之教育訓練課程充實專業知識，或與熟識的領隊經驗分享及交流、或與同儕討論。隨時都要做好準備、計劃，如果不幸遇上了，更不會怨天尤人、束手無策。把一些曾經發生過的案例或是其他公司所經歷事件列入教材，在公司內部做討論，當處理危機發生時可作為參考之用，包括各部門的主管對於危機事件的處理做經驗分享，並且要經過檢討來做一些改善，然後做一些現場模擬演練，讓所有人員都能清楚了解，當遇到危機事件時都有能力化解危機。危機訊息偵測更要全程關注，從出發、到達目的、行程進行中、到返國返家才結束，預防是最佳的危機處理方式，危機可能重複再次發生，永遠要隨時做好準備迎接挑戰。

5.2 建議：

(1)甲種旅行社雖然在人力、財力、上無法比上綜合旅行社的規模，在危機管理小組成員的編制也不如上綜合旅行社來的完整，但是在危機管理的知識是可以學習的，只要掌握危機的管理原則，是可以減少危機的威脅，甚至將危機降至最小，並熟知通報的系統及管道，可以運用旅行同業公會或是品保協會等資源或海基會、海協會等機構，或駐外單位的協助，最重要還是危機前訊息的偵查及準備工作。

(2)綜合旅行社因規模及出團量均大，而使用領隊及導遊的人數相對來的多，每天會有許多團體遍佈在世界的各個角落旅遊，所以在人員的任用及教育訓練上都需要有一套嚴格標準，尤其在危機管理的教育訓練上多做模擬演練，才足以應付高風險的旅行業。

(3)旅行業是一個高風險的行業，危機隨時可能發生，無論在旅遊書籍、領隊訓練、導遊訓練、經理人訓練都是將氣候變遷的影響歸類在天災，及不可抗力的緊急事件中，僅是危機處理的一部份，本研究將氣候變遷的影響單獨提出作研究，就是要凸顯這個議題的重要性，氣候專家則呼籲氣候變遷將不會等人類準備好，它會以更快更激烈的方式撲向人類，只有事前做好準備及預防，否則萬一遭遇上了只有關門倒閉一途。

(4)目前各縣市旅行公會，大部分所舉辦的大型活動大都是以開發旅遊市場為主，如台北旅展、台中旅展、大台南旅展、高雄旅展，的確為國

人帶來旅遊風潮，同時也為旅行公會帶來助益，而中小型的活動則以推介會及各大綜合旅行的產品發表會為主，立意雖然很好，但是面對愈來愈多的極端氣候的影響討論卻不多，旅行公會應該要加強旅行業者，對於愈來愈多極端氣候所產生的危機，加強危機意識、危機管理、及危機應變能力。



參考文獻：

一、中文部分

(一)書籍

1. 奧古斯丁(2001)，危機管理，台北，天下文化書坊
2. 朱廷智(2012)，企業危機管理，台北，五南圖書出版股份有限公司
3. 賴利·包熙迪、瑞姆·夏藍(2004)，應變，台北，天下遠見出版股份有限公司
4. MBA 核心課程編譯組(2003)，危機管理，讀品文化出版社
5. 劉昭民(1997)，台灣的氣象與氣候，台北，長尼文化
6. 張瑞綱(2012)，抗暖化，我也可以：氣候變遷與永續發展，台北，秀威資訊科技股份有限公司
7. 葉欣誠(2010)，抗暖化關鍵報告-台灣面對暖化新世界的6大核心關鍵，新自然主義出版
8. 張泉湧(2011)，全球氣候變遷—危機與轉機，台北，五南圖書出版股份有限公司
9. 湯瑪斯·佛里曼(2008)，世界又熱又平又擠，台北，天下遠見出版股份有限公司
10. 秦大河、丁一匯(2009)，21世紀氣候，北京，氣象出版社

11. 陳文茜(2010)，+-2°C，台灣必須面對的真相，
http://www.bcc.com.tw/bcc_event/2c/0224/08.html
12. 汪中和、陳文茜，100個即將消失的地方，台北，時報文化出版企業股份有限公司
13. 李奇悅(2010)第一次帶團就成功，台北，朱雀文化事業有限公司
14. 陳辭修(2007)，衝突危機管理，臺北，華立圖書
15. 詹中原(2003)，危機管理-個案分析，臺北，神州圖書
16. 柏楊(2009)，旅遊學概論，安徽，大學出版社
17. 方增福(2005)，旅行社管理，科學出版社
18. 蔡必昌(2001)，旅遊實務，台北，揚智文化事業股份有限公司
19. 吳武忠 范世平(2005)，台灣觀光旅遊導論，揚智文化
20. 許芳(2004)，如何進行危機管理，(第一版)，北京，北京大學出版社。
21. 鄒統鈺(2005)，旅遊危機管理，(第一版)，北京，北京大學出版社。
22. 林文益、鄭安鳳(2002)，危機管理與傳播，台北，風雲論壇出版社有限公司

(二)、期刊、雜誌、新聞、網站

1. 交通部觀光局網站：Http：<http://www.tboc.gov.tw/>
2. 中華民國旅行業品質保障協會網站：Http：<http://www.travel.org.tw>
3. 行政院大陸委員會 Http：www.mac.gov.tw

4. 衛生福利部疾病管制署：Http：//www.cdc.gov.tw/
5. 中華民國旅行商業同業公會全國聯合會 Http://www.travelroc.org.tw
6. 雅虎奇摩新聞網 APP
7. 中廣新聞網 APP
8. 台灣自來水公司 Http：//www.water.gov.tw/..news-b-list
9. 聯合新聞網：udn.com (2015 04 02) 歷史性乾旱！積雪沒了加州全面限水
10. 鳳凰網：
<http://dailynews.sina.com/bg/tw/twpolitics/phoenixtv/20150318/20336532883.html>
11. 江芳儀(2005)，旅行業緊急事故處理與通報，旅報雜誌(TravelTrend News)，第 377 期，44 頁。
12. 旅行業管理規則部分條文修正總說明，中華民國 104 年 1 月 14 日交通部交路（一）字第 10382006755 號令修正發布施行
13. 領隊人員管理規則(102)，中華民國一百零二年九月二十四日交通部交路（一）字第 10282005027 號令修正發布第 7、26 條條文
14. 導遊人員管理規則(102)，中華民國一百零二年九月二十四日交通部交路（一）字第 10282005021 號令修正發布第 30 條條文
15. 國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項，(101)中華民國 101 年 7

月 17 日交通部交路字第 1018200199 號公告

16. 國外個別旅遊定型化契約書範本(100)，交通部觀光局 100 年 1 月 17 日觀業字第 0990044124 號函修正發布
17. 交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點(98)，中華民國 98 年 9 月 30 日觀秘字第 0989000602 號函修正
18. 發展觀光條例裁罰標準(103)，第七條附表三、第十條附表六、第十一條附表七修正說明 查旅行業管理規則部分條文於一百零三年五月二十一日經交通部修正發布施行
19. 旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊-交通部觀光局
20. 領隊的緊急事故應變手冊-交通部觀光局(2012)
21. 國外旅遊警示分級表：<http://www.boca.gov.tw/>
22. 楊家豪(2011)旅行業基本資料，台灣經濟研究院產經資料庫

(三) 學位論文

1. 鄭美華(2003) 危機管理機制建立之研究，開南管理學院，通識教育中心，第四期
2. 王耀東(2007)，旅行社對危機認知及應變行為之研究，南華大學旅遊事業管理所碩士論文
3. 廖珮岑(2008)，旅行社危機處理與公共關係溝通之研究—以台南縣市為例，南華大學旅遊事業管理所碩士論文

4. 劉惠珍(2013)，旅行社對團體旅遊途中不可抗力事件危機處理之研究
以冰島火山灰事件為例，南華大學旅遊事業管理所碩士論文
5. 蘇信坤(2013)，品牌定位、價格促銷、消費者行為關係之研究-以旅行社為例
http://admin.tawin.net.tw/upload/contentfile/2013/travel_readme.doc
6. <http://admin.tawin.net.tw/file/200801/emergency.pdf>
7. 汪中和(2015)，台北，天下雜誌股份有限公司，568期(2015, 3月)
8. 楊惟任(2012)，中國氣候變化政策的內外部因素分析，環境與管理研究，13卷，第1期，p1-20
9. 王國欽、蕭至惠、陳瑞倫、徐美婷(2013)完整旅遊體驗階段之重要旅遊風險認知，大專體育學刊 p135-146
10. 楊洋、李蔚、李珊、李双(2011)，嚴重自然災害危機對旅遊意願的影響因素分析，中大管理研究，第6卷第3期 p90-105
11. 游美未(2011)，領隊的旅遊危機職業訓練與危機處理模式之研究，景文科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文

二、英文部分

1. Xiang Li, Bing Pan, Lixuan Zhang and Wayne W. Smith(2009)，The Effect of Online Information Search on Image Development: Insights from a Mixed-Methods Study，Journal of Travel Research，August, pp. 45-57

2. Lori Pennington-Gray, Ashley Schroeder, Betty Wu, Holly Donohoe and Ignatius Cahyanto(2013) ,Travelers' Perceptions of Crisis Preparedness Certification in the United States , Journal of Travel Research 2014, Vol. 53(3) 353–365
3. Ian I.Mitroff & Christine M.Pearson , Crisis Management : Diagnostic Guide for Improving Your Organization' s Crisis-Preparedness(New York : Jossey-Bass Inc),1993 , p.10-11
4. Philip Henslowe , Public Relations : A Practical Guide to the Basics(London : The Institute of Public Relations),1999,pp.76-78
5. Lori Pennington-Gray¹, Ashley Schroeder², Betty Wu²(2013),Travelers' Perceptions of Crisis Preparedness Certification in theUnited States
6. Chung-Hung Tsai a,¹ Cheng-Wu Chen b, (2010),An earthquake disaster management mechanism based on risk assessment information for the tourism industry-a case study from the island of Taiwan Tourism Management,Vol.31 pp. 470–481
7. Travelers' Perceptions of Crisis Preparedness Certification in the United States,Journal of Travel Research 2014, Vol. 53(3) 353–365
8. Tourman,J.(2005),Crisis management in the tourism industry,Tourism Management,Vol.26,pp.473-479
9. Juan L. Eugenio-Martin a,b, Juan A. Campos-Soria c,(2010), Climate in the

- region of origin and destination choice in outbound tourism demand ,
Tourism Management ,Vol.31,pp.744–753
- 10.Allan M. Williams a,Vladimír Baláz,(2013),Tourism, risk tolerance and
competences: Travel organization and tourism hazardsq , Tourism
Management, Vol.35,pp. 209-221
- 11.J.Dawson , D. Scott c (2013), Managing for climate change in the
alpine ski sector, Tourism Management,Vol.35,pp. 244-254
- 12.Vanessa Ann Quintal a, Julie Anne Lee b, Geoffrey N. Soutar b, (2010),
Risk, uncertainty and the theory of planned behavior: A tourism example,
Tourism Management Vol.31,pp. 797–805
- 13.Bongkosh N. Rittichainuwat(2013),Tourists’ and tourism suppliers’
perceptions toward crisis management on Tsunami, Tourism Management
Vol.31,pp.112-121
- 14.Allan M. Williams , Vladimír Baláz (2013), Tourism, risk tolerance
and competences: Travel organization and tourism Hazardsq, Tourism
Management,Vol.35,pp.209-221
15. Alexandros Paraskevas, Levent Altinay(2013), Signal detection as the first
line of defence in tourism crisis management, Tourism Management
,Vol,34,pp.158-171
- 16.Ritchie.B.W.(2004),Chaos,crises and disasters : a strategic approach to crisis

Management,Tourism Management(6),Vol.25,pp.669-683

17.Henderson,J.C.(2003),Communicating in a crisis :flight SQ 006,Tourism Management,Vol,24(3),pp.279-287

18. Niels Netten and Maarten van Someren(2011),Improving Communication in Crisis Management by Evaluating the Relevance of Messages, Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol.19,pp.75-85

19. Jingjing Yang a, Chris Ryan b, Lingyun Zhang c(2013), Social conflict in communities impacted by tourism ,Tourism Management ,Vol,35, 82-93



附錄一、訪談稿整理

A	<p>A1 對於這種極端氣候，其是因為天氣的變化因為越沒有規則性的，不像以前整個大環境的改變 對旅遊業的衝擊比以前來的大，所以說是高風險，氣候變化對人類越來越難預料，對於我們旅行社的經營來講也是雪上加霜其實(旅行業)他是一個窮忙，就是高風險低獲利，其實他的風險太高。</p> <p>A2 (像豪大雨 譬如說團體在走的時候有豪大雨的時候，那所以說那個時候你就應該要考量到說，我這樣繼續走下去是不是有危險性、或者是船都會有影響。對於氣候變遷狀況下你要判斷所處環境 這是一個最基本的東西 如果一旦你山區遇上大的風雨，那是最惡劣的狀況下因為山裡容易有土石崩塌或是道路崩壞，但是如果你相處的位置是在沙漠地區，你要注意到的就是在風這一塊的部分如沙塵暴或是其他影響能見度，造成可能交通阻塞或是視線不明造成交通事故的問題，應該是說對於氣候變遷的部分應該要看他所處位置的一個環境，應該要去預估接下來這種氣候變遷變的影響是哪方面，譬如說你剛好要搭下一段船那你根本不可能再搭船出海，所以這種狀況下你可能要很謹慎的評估前一天整個颱風的動向，那這個部分又可能更大於行車，如果你是坐車前往下一個景點或目的地的話可能更大，可能就必須要更周密一點、更謹慎一點 (也許可能影響到後面行程的連續性，所以要做一些很謹慎的評估) 對！因為如果你貿然的前進造成後續行程是連後面都連不上的安排的話可能會造成更大的危險，把團體的危險性就最佳的提高了。所以領隊在當下整體環境或是後續這些氣候變遷的影響，都需要所謂的前後去連結起來對他的判斷或者是當下的狀況(包括當地的氣候、天氣的預報、雨量的預報、或是颱風的預報都要掌控的非常的好) 多方去打聽消息從各方面去收集資訊，不要單純只聽導遊一句話，或是團員團長的一個說叫你往前行，個別意願反而增加未知的風險。</p>	<p>極端氣候，其實因為天氣的變化因為越沒有規則性的，不像以前整個大環境的改變，對旅遊業的衝擊比以前來的大，所以說是高風險低獲利的行業。A-A1-1</p> <p>大環境的改變，對旅遊業的衝擊比以前來的大，所以說是高風險，氣候變化對人類越來越難預料 對於我們旅行社的經營來講也是雪上加霜。A-A2-1 (包括當地的氣候、天氣的預報、雨量的預報、或是颱風的預報都要掌控的非常的好) 多方去打聽消息從各方面去收集資訊，不要單純只聽導遊一句話，或是團員團長的一個說叫你往前行，個別意願反而增加未知的風險。A-A2-2</p>
---	---	---

<p>A3 這不足以當然這牽扯到旅遊與消費者跟旅行社的權益問題，這是目前比較可以當作一個衡量標準的方式，因為你有牽涉到旅遊的權益跟團費的損失，如果沒有一個衡量的依據對彼此雙方都沒有一個參考數字的話，對團體的操作上並沒有太大的幫助，有可能國內的旅遊部門給的訊息都是相對保守，或是顧慮到自己的利益而沒有很正確的或是完善的資訊表，如果出來這也是一個問題 譬如說一些地方已經在暴動有點危險，那你還是要建議他只是黃色警戒不到紅色警戒，這是可能為了避免旅行社產生損失 但是消費者的心裡畢竟是會有顧慮的。那颱風也是像上次台東的例子就是一樣，等一下已經發現颱風將要往東部地方去了！他預知說我去的時候可能會有幾天在那邊會被颱風滯留，但問題出發當天還沒有颱風阿！你不能說會影響到後面三天的行程所以就不去了！ 那這樣會產生旅遊糾紛的問題，所以應該是根據所謂的國內外旅遊機構或是發佈的這些飛機是否飛航，如果航班照這樣起飛降落那因為心理因素而不前往，那還是會造成困難。所以說依據外交部這個應該是一個基本，但是不見的全然能夠涵括所有狀況的考量(但還是一個依據的標準對吧？但是它如果是紅色警戒的話 就要按照旅遊契約書來走) 因為牽扯到兩方利益的問題，各有各的立場、有的是心理因素、有的是不甘損失的問題、強迫客人前往這樣可能會造成後續更大的風險。其實台灣是在每年都會有颱風，所以這個事情在台灣的旅遊業界應是經常性面臨的問題，那消費者通常也知道這樣的狀況，所以消費者與旅遊業者兩者對於這種颱風季節的期間的預防措施或是替代方案，應該都會有一個事前的但書，萬一碰到颱風季節來臨的時候，他會延期出發那考慮到扣除必要成本之外然後剩餘的費用才是剩下的團費，假設已經產生費用的話就要扣除必要費用，如果還沒有出發 沒有產生費用的話那就擇期再出發，這樣才能確保旅遊的品質還有安全問題。</p> <p>颱風期間接受這種團體的時候就會有跟客人講明這一塊，應該在旅遊合約書裡註明一依據旅遊合約書有不可抗拒的因素(第 28 條)</p>	<p>依據外交部:國外旅遊警示分級表及航空公司飛航與否是否這是目前比較可以當作一個衡量標準的方式，及按照旅遊契約書才不至於產生更大的旅遊糾紛。</p> <p>A-A3-1， 牽涉到旅遊的權益跟團費的損失</p> <p>A-A3-2， 台灣是在每年都會有颱風，所以這個事情在台灣的旅遊業界應是經常性面臨的問題，那消費者通常也知道這樣的狀況，所以消費者與旅遊業者兩者對於這種颱風季節的期間的預防措施或是替代方案 A-A3-3</p> <p>萬一碰到颱風季節來臨的時候，他會延期出發那考慮到扣除必要成本之外然後剩餘的費用才是剩下的團費，假設已經產生費用的話就要扣除必要費用，如果還沒有出發 沒有產生費用的話那就擇期再出發，這樣才能確保旅遊的品質還有安全問題。</p> <p>A-A3-4</p>
--	--

<p>A4 如果要降低所謂風險第一方面就是旅遊保險的部分必須要補強，不管他是因為颱風或是什麼天災帶來的意外 傷亡狀況，在保險這一部份一定不要為了節省費用而去減少保險費用的支出，有些甲種旅行社的操作方法常轉交給綜合旅行社來操作，當然就是一種分散風險的方法，不用完全由甲種旅行社自己負擔，一部分可以藉由綜合旅行社他本身的資源來分攤一部分的責任，所以這是一個工作上轉交給綜合旅行社的一個考量點 在甲種旅行社來講是一個分散風險的一個方法。</p> <p>A5 其實天氣的變化因為越沒有規則性的，整個大環境的改變對旅遊業的衝擊比以前來的大，所以說是高風險對人類越來越難預料對於我們旅行社來講也是雪上加霜，譬如說團體在走的時候萬一有豪大雨的時候，那個時候你就應該要考量到說我這樣繼續走下去是不是有危險性，或者是船都會有影響，對於氣候變遷狀況下你要判斷所處環境，這是一個最基本的東西，如果一旦你山區遇上大的風雨在這種惡劣的狀況下，容易有土石崩塌或是道路崩壞的情況發生，但是如果你相處的位置是在沙漠地區，你要注意到的就是在風這一塊的部分如沙塵暴或是其他影響能見度，造成可能交通阻塞或是視線不明造成交通事故的問題。應該是說對於氣候變遷的部分應該要看他所處位置的一個環境，應該要去預估接下來這種氣候變遷變的影響是哪方面，譬如說你剛好要搭下一段船 那你根本不可能再搭船出海，所以這種狀況下你可能要很謹慎的評估，前一天整個颱風的動向。如果你是坐車前往下一個景點或目的地的話，可能風雨更大就必須要更周密一點 更謹慎一點，也許可能影響到後面行程的連續性，所以要做一些很謹慎的評估，因為如果你貿然的前進造成後續的影響是一連串的，如果連後面的行程都接不上的安排的話，可能會造成更大的危險，所以領隊在當下對整體環境安全評估或是後續這些氣候變遷的影響，都需要前後去連結起來對他做出最佳判斷包括當地的氣候、天氣的預報、降雨量的預報或是颱風的預報都要掌控的非常的好) 多方去打聽消息，</p>	<p>保險的部分必須要補強，不管他是因為颱風或是什麼天災帶來的意外、傷亡狀況在保險這一塊一定不要為了省費用去減少這種保險費用的支出，A-A4-1</p> <p>甲種旅行社的操作方法常轉交給綜合旅行社來操作，當然就是一種分散風險的方法。A-A4-2</p> <p>整個大環境的改變對旅遊業的衝擊比以前來的大，所以說是高風險對人類越來越難預料對於我們旅行社來講也是雪上加霜，</p> <p>A-A5-1</p> <p>對於氣候變遷狀況下你要判斷所處環境，這是一個最基本的東西，如果一旦你山區遇上大的風雨在這種惡劣的狀況下，容易有土石崩塌或是道路崩壞的情況發生，但是如果你相處的位置是在沙漠地區，你要注意到的就是在風這一塊的部分如沙塵暴或是其他影響能見度，造成可能交通阻塞或是視線不明造成交通事故的問題。A-A5-2</p> <p>領隊在當下對整體環境安全評估或是後續這些氣候變遷的影響，都需要前後去連結起來對他做出最佳判斷包括當地的氣候、天氣的預報、降雨量的預報或是颱風的預報都要掌控的非常的好) 多方去打聽消息，從各方面去收集資訊 A-A5-3</p> <p>當旅行社要跟旅客做溝通或是變通的方案的時候，必須要比較完整的訊息，沒有完整的訊息下要</p>
--	---

<p>A6 如果交通工具已經停飛無法搭載這些團員返國的時候，要事先取得航空公司的訊息，包括還有沒有加班機或問問其他的航空公司願意搭載，或轉接到其他航班，如果可以(轉搭)到其他航空公司，或讓團員以分批方式返回國內，當然也是一種替代方案，替代方案然是屬於領隊要去掌控的，而不是被動的等航空公司來通知，通常消費者也不能接受領隊人員在國外時沒有主動或積極去了解整個狀況，只是被動的等待別人通知，這種對處理應變災害的能力會被客人所質疑，(最忌諱的就是被動)所以當你很被動的時候一問才一答或是沒有把通盤的狀況告訴客人(客人的信任就無法取得)後續會有很多的質疑出現，也就說也更難以取信那些團員對你的應變能力的處置方式，處置得宜危機也會變成轉機。行前說明會時應告訴旅客目的地的氣候、溫度、並注意防曬、保暖、並攜帶雨具、太陽傘等等，全程隨時提高警覺。</p>	<p>替代方案然是屬於領隊要去掌控的，而不是被動的等航空公司來通知，通常消費者也不能接受領隊人員在國外時沒有主動或積極去了解整個狀況，只是被動的等待別人通知，這種對處理應變災害的能力會被客人所質疑，(最忌諱的就是被動)。A-A6-1 (轉搭)到其他航空公司，或讓團員以分批方式返回國內，當然也是一種替代方案 AA-A6-2 行前說明會時應告訴旅客目的地的氣候、溫度、並注意防曬、保暖、並攜帶雨具、太陽傘等等，全程隨時提高警覺。AA-A6-3</p>
<p>A7 甲種旅行社規模比較小，所以他的人員編制，內部教育訓練，人員的組織分工，各種分配通常是負責人就作兼具緊急應變小組召集人，人員的訓練都由負責人直接在做訓練，所以他在分工上可能不是像綜合旅行社那樣的明確，但是在領隊的選派就會對他做這一方面的訓練，甲種旅行社的領隊有兩種模式，一個就是本身公司專屬於自己的員工當兼職領隊，二是外派那種專業領隊，當然自己公司裡面的員工比較好去在工作時間去做教育訓練，外調領隊通常在這一方面比較難執行，當然要找比較有口碑及較有經驗的領隊幫你銜接帶團的業務，因為他的應變好壞直接影響到公司的信譽，及後續處理善後的問題，處在第一線比較接近於公司的立場或是能替旅客著想，後續的善後就比較沒問題，所以甲種旅行社經常需要與數位優秀的領隊保持良好關係，當然團體在國外一有狀況時也要立即回報，以尋求最佳處理問題方法。</p>	<p>甲種旅行社規模比較小，所以他的人員編制，內部教育訓練，人員的組織分工，各種分配通常是負責人就作兼具緊急應變小組召集人。A-A7-1 甲種旅行社經常需要與數位優秀的領隊保持良好關係，當然團體在國外一有狀況時也要立即回報，以尋求最佳處理問題方法。A-A7-2</p>

<p>A8 當時九寨溝還是屬於道路狀況不佳的情形，其實沿路都會有道路坍方的狀況，道路一坍方根本就無法前進，所以在這種狀況下你隨時要保持警覺，前一天需要關注天氣是否有下大雨或是有正在變化的狀況，甚至對方來車你也必須要去詢問路況，你必須要去了解並取得資訊的來源，當你在收集資訊的時候，也有可能是來自於不同來源的族群 (比如說對方來車，前面有什麼狀況之類的)這樣才有辦法了解掌握狀況，讓團員們知道不是由我們編造過的訊息，直接的訊息讓他知道事情的嚴重性，所以後來我們是沿路返回到成都然後再搭車前往蘭州。</p>	<p>九寨溝還是屬於道路狀況不佳的情形。A-A8-1</p>
<p>A9 如果要降低風險第一方面就是保險的部分必須要補強如提高保額及提高醫療險，第二、目的地的選擇需要考慮季節因素及天候因素，及交通工具使用，如金門霧季就應建議客人儘量不要使用小三通，改用直航飛機到廈門。第三、可將團體轉交給綜合旅行社來操作，就是是一個分散風險的方法，責任部份轉嫁到綜合旅行社。</p> <p>A10 尋求各方協助就要看你本身有沒有這樣的準備，除了當地的協助以外還有台灣的協助 (比如說海基會、海協會這些是已經有很大問題才找到這個單位)所以你遇到天然的災害當然尋求各方的協助，最快的方式當然是當地的接團社，有些業者還不在本地，但就現況當地能夠提供什麼資源？不管是農民或過路車輛甚至其他的，所以領隊就是需要能判斷當下的狀況，然後有誰能夠提供資源？包括我們的團員有沒有人有這方面的能力提供協助，因為團員中可能有醫護醫療的能力，有其他的一些專長可以在現場即時給予救援，所以領隊對於天然災害的行程狀況下，應該是先從手邊能夠找到的資源著手，之後才是尋求當地業者的資源，同時把訊息回報給台灣的公司，透過台灣業者的關係再尋找當地的其他管道的資源，因為畢竟每個人的關係和資源是不一樣的，所以第一個最快的是先尋求現有當地資源去處理，再來才尋求 local 與台灣的業者和公部門的資源，天然災害造成的意外事故領隊應該是要了解當地有什麼樣的救援管道，能夠動員不管是花錢，緊急調動都要尋求當地最快資源。</p>	<p>第一方面就是就是保險的部分必須要補強如提高保額及提高醫療險。第二、目的地的選擇需要考慮季節因素及天候因素及交通工具使用。第三、可將團體轉交給綜合旅行社來操作。A-A9-1</p> <p>尋求各方的協助，最快的方式當然是當地的接團社。應該是先從手邊能夠找到的資源著手，之後才是尋求當地業者的資源，同時把訊息回報給台灣的公司，透過台灣業者的關係再尋找當地的其他管道的資源，因為畢竟每個人的關係和資源是不一樣的，最後才海基會、海協會，已經有很大問題才找到這些單位。A-A10-1</p>

<p>A11 其實旅遊業是一個資訊非常發達的行業，所以有很多事情是已經發生很多次，包括說不同狀況的事件處理都有相對應的案例可以查詢，所以大部分的公司會把一些曾經發生過或是其他公司的經歷事件列入教材，讓員工有個借鏡，相對應的問題或事件是如何處理可作為參考，參考的過程中是讓你不會慌亂，不至於會造成無所適從。當你在現場怎麼去處理、如何下手？真正發生的時候還是要看現場自行判斷，但是參考之前的案例心裡比較踏實。</p>	<p>公司會把一些曾經發生過或是其他公司的經歷事件列入教材，讓員工有個借鏡，相對應的問題或事件是如何處理可作為參考，參考的過程中是讓你不會慌亂，不至於會造成無所適從。當你在現場怎麼去處理、如何下手？真正發生的時候還是要看現場自行判斷，但是參考之前的案例心裡比較踏實。A-A11-1</p>
<p>A12 很多旅遊業者終其一生也沒有碰到所謂的天然危機處理的經驗，所以有些人根本就沒有應對的處理方式及準備，甚至沒有這樣的 know how 基礎去處理問題，所以在這種狀況下如果有人彙整相關的一些訊息，從案例分析讓在領隊實務的課程裡應該去加強，因為很多考上領隊之後，並沒有帶團經驗，受訓過程中應該是去加強旅行社緊急事件危機處理，案例分析這一塊 (應該有三個小時 就是經理人執照訓練或是領隊導遊訓練) 這個比重應該要加強，讓想要從事旅遊業的新人也好或是經理人也好，他更能夠知道別人是在怎麼處理一些緊急的危機處理事件的狀況，所以資料的建檔這一塊對業者可能會有比較直接的幫助，其實有一些也要消費者自己去配合，不要強迫強行一定要旅行社按著你的想法去執行，比如說已經是不宜或不適合前往的狀況下如果採不信任的方向有可能對消費者的安全旅遊還可能更有問題。</p>	<p>彙整相關的一些訊息，從案例分析讓在領隊實務的課程裡應該去加強，因為很多考上領隊之後，並沒有帶團經驗，受訓過程中應該是去加強旅行社緊急事件危機處理，案例分析這一塊 (應該有三個小時 就是經理人執照訓練或是領隊導遊訓練) 這個比重應該要加強，讓想要從事旅遊業的新人也好或是經理人也好，他更能夠知道別人是在怎麼處理一些緊急的危機處理事件的狀況，所以資料的建檔這一塊對業者可能會有比較直接的幫助。 A-A12-1</p>
<p>B1 這個旅行社，這一門行業，是帶給客人一些歡樂、增廣見聞，不過在風險的部份，我想每個行業都有它不同的這個危險性，當然在旅行社來講風險會比一般行業高，因為我們所用到的交通工具，包括飛機、船隻還有火車、巴士、遊艇等等，然後對於這些主要我們在於專業的立場，來把一些可以預防，來做一個處理，然後我們就可以把這個風險降到最低，所以我想主要我們能夠以多加的預防，就請旅客也密集的配合，我想這樣風險會降低。</p>	<p>旅行社來講風險會比一般行業高，因為我們所用到的交通工具，包括飛機、船隻還有火車、巴士、遊艇等等，然後對於這些主要我們在於專業的立場，來把一些可以預防。B-B1-1</p>

<p>B</p>	<p>B2 我想旅行社，這個…我們主要這種不可抗力的一些事情，像這個風災、地震這一方面，都會，然後這些影響我們要怎麼去把他克服，盡量得避免，然後能夠事先的預防措施，如確實保險這樣我們可以顧及到我們旅客的安全，這樣我們的損失才會降到最低。我們旅行業業者最不願意碰到這種情況，遊客更不願意碰到，好不容易有個國外假期就此泡湯！</p>	<p>我們靠天吃飯，主要這種不可抗力的一些事情，向這個風災、地震這一方面，都會受到莫大的影響，確實保險 B-B2-1 事先的預防措施，這樣我們可以顧及到旅客的安全，這樣我們的損失才會降到最低。B-B2-2，遊客更不願意碰到，好不容易有個國外假期就此泡湯 B-B2-3</p>
	<p>B3 我想我們旅行社出團，基本上是，那如果這些區分，當然就是涵蓋到航空公司他是否飛航的問題，如果已經達到旅遊的警示，那當然航空公司它也就停飛，這方面就是我們還是依據外交部所發佈的一些公告來做處理，這樣跟旅客之間可以減少雙方面的糾紛。</p>	<p>依據外交部所發佈的一些公告來做處理，這樣跟旅客之間可以減少雙方面的糾紛。B-B3-1</p>
	<p>B4 我想這個颱風，這種天災的問題，是不可抗力的事情，當然站在旅行社的立場，我們自己要有一套事先的規劃，好比說颱風是否影響到生命安全的問題來做一個考量，來以這樣的區分來做出團的決定，這樣會減免一些意外的發生。更改一個大多數旅客可以出發的日期，並且航空公司有機位的日期</p>	<p>颱風，這種天災的問題，是不可抗力的事情，旅行社要有一套事先的規劃，是否影響到生命安全的問題來做一個考量，來以這樣的區分來做出團的決定考量。B-B4-1，更改一個大多數旅客可以出發的日期，並且航空公司有機位的日期 B-B4-2</p>
	<p>B5 我想在發生這種天然災害的第一個時間，因為領隊是全程陪同我們的旅客，因為每個領隊都有經過考試、受訓跟實務的一些經驗，然後他在第一個時間就要自己做一些適時的處理，以旅客的安全為最大考量，如果路程遙遠也應給予適度的獎賞另外如果情況緊急的話，也必須要向我們的觀光局做一個通告的動作，並聯絡台灣公司告知現況及處理原則，再來就是我們也要請當地的接團旅行社來給我們做一些協助，有關旅客的權益方面，應該讓旅客放心，後續的應變及配套措施，或是後續備案方式，能讓旅客了解大家也不願意碰到天候不佳的情形，安全最重要，緩和現場緊張的情緒有助後續問題處理，態度需委婉，依照旅遊契約書來做處理才有依據。</p>	<p>領隊都有經過考試、受訓跟實務的一些經驗，然後他在第一個時間就要自己做一些適時的處理，以旅客的安全為最大考量，另外如果情況緊急的話，也必須要向我們的觀光局做一個通告的動作，並聯絡台灣公司告知現況及處理原則，再來就是我們也要請當地的接團旅行社來給我們做一些協助。B-B5-1，有關旅客的權益方面，應該讓旅客放心，後續的應變及配套措施，或是後續備案方式，能讓旅客了解大家也不願意碰到天候不佳的情形，安全最重要，緩和現</p>

<p>B6 這個旅遊行程中，發生的天然災害，這種事情是大家所不願意看到的，那如果遇到這種情況，我們當然對於團體的安全是最重要的，出發前：應注意目的地的天候狀況包含溫度、氣候、降雨量、路況、等等。在旅遊中駕駛人員品質好壞影響全體安全非常重要，(2)行程中：車輛運行中應隨時注意路況及行車安全，隨時注意司機的精神狀況，聊聊天讓他知道你在關心他，萬一遇到下雨務必提醒降低車速，因這個時候最容易發生交通事故，不能讓司機疲勞駕駛，每 1.5-2 小時應該休息一下，買個提神飲料給他也是表達關心的一部份。出發前了解目的地的天候及溫度，有否下雨或下雪應該要查詢及掌握，然後領隊扮演的角色是要有一個果斷的處理，一定要依據當地以最安全，然後讓旅客的損失最少，也請國外跟我們配合的旅行社來跟我們做一切的支援，這樣會讓我們整個團安全的度過危機。</p>	<p>團體的安全是最重要的，出發前了解目的地的天候及溫度，有否下雨或下雪應該要查詢及掌握，B-B6-1 行程中：車輛運行中應隨時注意路況及行車安全，隨時注意司機的精神狀況，聊聊天讓他知道你在關心他，萬一遇到下雨務必提醒降低車速，因這個時候最容易發生交通事故，不能讓司機疲勞駕駛，每 1.5-2 小時應該休息一下，買個提神飲料給他也是表達關心的一部份 B-B6-2 領隊扮演的角色是要有果斷的處理，一定要依據當地以最安全，然後讓旅客的損失最少，也請國外跟我們配合的旅行社來跟我們做一切的支援，B-B6-3</p>
<p>B7 旅行業者通常在危機處理這方面，一般都會有演練，因為所碰到的一些危機的部份，我想所有的不管內勤人員或者說領隊，大家對於整個旅遊團的各方面都要有這種危機意識，來做一個合理的處理，減免公司的傷害(還是要平常的時候做一下演練)</p>	<p>不管內勤人員或者說領隊，大家對於整個旅遊團的各方面都要有這種危機意識來怎麼做一個合理的處理，減免公司的傷害(還是要平常的時候做一下演練)B-B7-1</p>
<p>B8 曾經組團到九寨溝，因為我們是要從成都搭飛機到九黃機場，因為當時的天候變化非常大，結果下暴風雪，非常的嚴重，飛機都已經停飛，然後在那邊等待快七個鐘頭，航空公司告訴說可以找一部分的人先過去，那按照我們旅遊的經驗，領隊就是先帶一部分的旅客先搭機過去，另外第二個部分就由我們找一個比較有經驗的、然後經常出國的旅客來帶第二團，分為兩批，我們就是以這樣的方式，然後我們當然先抵達九黃機場的時候，一方面我們可以跟 local 這邊的聯繫，跟導遊還有車輛，請他們務必要先在那邊等候，然後我們等了第二批過來，我們再一起出關，這是一個案例</p>	<p>組團到九寨溝，因為我們從成都搭飛機到九黃機場，那因為當時的天候變化非常大，結果下暴風雪，非常的嚴重，飛機都已經停飛，然後在那邊等待快七個鐘頭。B-B8-1</p>

B9	團體旅遊風險隨時存在，平常在規劃、組團的區域要慎選，當然像比較危險的地帶有高原的地區或者是玩水的區域，我們對這個產品的規劃要特別做留意，以免有意外的事情發生。	團體旅遊風險隨時存在，平常在規劃、組團的區域要慎選 B-B9-1
B10	如果旅遊團不幸去碰到天然災害，我想站在旅行業者的立場，領隊和導遊、司機需來做緊急處理，先做好討論，眼前的危機及威脅如何先化解，並讓旅客同步知道後續的危機處理方案及步驟，避免再陷入另一個危機，請當地的旅行社來作協助，還要通知台灣的公司同步知道現況，取得後續處理原則讓我們的傷害降到最低。	領隊和導遊、司機需來做緊急處理，先做好討論，眼前的危機及威脅如何先化解，並讓旅客同步知道後續的危機處理方案及步驟，避免再陷入另一個危機，請當地的旅行社來作協助，還要通知台灣的公司同步知道現況，取得後續處理原則 B-10-1
B11	天然災害的問題處理(包含緊急意外事件)，一定要經過檢討，然後好好討論來做一些改善，然後把一些做的不夠好的，都要做一一的討論，是否有更好的處理方式及方法，讓所有員工都能清楚了解，當遇到緊急事件時都能有經驗的化解危機。與旅行同業交流時可以提出來討論，	一定要經過檢討，經由討論來做一些改善，是否有加強的地方，或是有更好的處理方式及方法。 B-B11-1
B12	我想這個公部門的問題，觀光局已經有一個對於旅遊業發展條例的一套辦法，每個縣市觀光局它都依據旅遊業發展條例的法規在處理，他們對於業者的規定我想最主要還是要依據「旅行業定型化契約」，這樣的話對消費者也有保障，讓他們能夠放心的參加旅遊觀光。因為公部門經常只是個例行的一些會議，其實他們對一些危機處理都不是非常主動，都是要業者提出請求資源的時候，他們才會出面處理。	主要還是要依據旅行業定型化契約，這樣的話對消費者也有保障因為公部門經常只是個例行的一些會議，其實他們對一些危機處理都不是非常主動，都是要業者提出請求資源的時候，他們才會出面處理。 B-B12-1

	<p>C1 旅遊業就是一個高風險的行業，舉凡不可抗力的天候因素，以及人為的罷工甚至政治各方面都會影響旅遊的成行與否，及旅客的滿意度，畢竟旅遊他不是一個必需品，不是那麼的迫切，這是我對旅遊業的一個看法。</p>	<p>旅遊業就是一個高風險的行業舉凡不可抗力的天候因素，以及人為的罷工甚至政治各方面都會影響旅遊的成行與否及旅客的滿意度。C-C1-1</p>
C	<p>C2 相信大家都知道這幾年因為地球暖化的問題，然後造成這幾年很多的颱風、地震、土石流、火山爆發的情形的頻率比以往來的非常的多，然後它的規模也比以前的強度來的大很多。當然對旅行社的經營越來越嚴峻。如經營成本增加、風險加大、行程受到影響、錯過用餐時間、更改交通工具、取消部分景點、或航班受影響甚至取消航班，有時也因氣候不佳影響旅客心情，甚至引爆不安的情緒。</p>	<p>地球暖化的問題 然後造成這幾年很多的颱風 地震 土石流 火山爆發的情形的頻率比以往來的非常的多 然後它的規模也比以前的強度來的大很多 C-C2-1，經營成本增加、風險加大、行程受到影響、錯過用餐時間、更改交通工具、取消部分景點、或航班受影響甚至取消航班 C-C2-2，氣候不佳影響旅客心情，甚至引爆不安的情緒 C-C2-3。</p>
	<p>C3 沒錯！因為在定型化契約的規範裡面所有的關於旅行社與客人的責任歸屬的依據，當然就是以政府的國外旅遊警訊的公告，如果說是紅色警戒那當然是客人就算要出發，我們旅行社也不得操作，那如果說是黃色警戒，橙色警戒都有他的一些規範，這是適用於客人跟旅行社之間，決定成行與否的一個很重要的依據。</p>	<p>在定型化契約的規範裡面所有的關於旅行社與客人的責任歸屬的依據 當然就是以政府的國外旅遊警訊的公告。C-C3-1</p>
	<p>C4 當然！每一年的 7-9 甚至是可以延伸的話是 9-10 月都是，對綜合旅行社而言 這是一個旅遊旺季，我們不可能在這一段期間完全不出團，只能就這一段時間的風險做防範，比如說這段期間把旅遊保險的一些額度給增加，或者是說在每一次颱風，颱風不是突然就發生的，他可能在關島地區行程之後然後會有幾天的時間，然後隨時密切注意颱風動向，根據颱風的路徑再來做事先的判斷是否更改，然後跟旅客做溝通跟協調。</p>	<p>這是一個旅遊旺季，我們不可能在這一段期間完全不出團，只能就這一段時間的風險做防範，比如說這段期間把旅遊保險的一些額度給增加。隨時密切注意颱風動向根據颱風的路徑再來做事先的判斷是否更改，然後跟旅客做溝通跟協調。C-C4-1</p>
	<p>C5 這幾年這種事情本公司也遇到過幾次，特別是在國外團體已經出發了！遇到了颱風不能回台，或者是說遇到了國外的豪大雨、土石流甚至地震，一些不可抗力的一些天災的情形，那當然事情發生的時</p>	<p>行程會不會危及到客人生命財產的安全，如果會影響到那勢必要做更改，如行程因故變更一定要自己先擬好備案，再跟旅客做好</p>

<p>候馬上就得要去判斷你的下一站，如果你的行程是直接要回來台灣，那就是看你的飛機，如果說高雄不能降落，那是不是就降落在台北做一個判斷，那如果說你後面的行程是還有好幾個國家好幾個點，那這個就要去馬上做一個適當判斷，你後面的行程會不會危及到客人生命財產的安全，如果會影響到那勢必要做更改，如行程因故變更一定要自己先擬好備案，再跟旅客做好溝通，因為這個牽扯比較廣一點，還有包括說你更改的交通工具如何去取得，有沒有問題，如何去安排！然後去跟客人做一個報告說明，然後取消的行程有沒有什麼退費或增加的方式，然後取得客人的諒解，然後重點一定要去保障客人的生命安全。</p>	<p>溝通。重點是一定要去保障客人的生命安全。C-C5-1</p>
<p>C6 因為本公司是一個全國性的綜合旅行社，那我們從事遊線路業務非常的廣泛，那當然每一年公司都會有固定的路線操作方式，不管是在出發之前、出發之後、在哪一條線路、我們都有專門的線控經理，機位的控制人員，然後都會回報公司這個團的特殊性質去做安排，跟去做後續的整個行程的調度。隨時提供旅行社做最好的安排與調度。應隨時注意天候變化，天雨路滑更應提醒司機降低車速，回國當天如天候不佳，應提早到機場等候避免因時間太趕而開快車。</p>	<p>每一年公司都會有固定的路線操作方式，不管是在出發之前 出發之後 我們都有專門的線控經理，機位的控制人員，然後都會回報公司這個團的特殊性質去做安排跟去做後續的整個行程的調度。C-C6-1；應隨時注意天候變化，天雨路滑更應提醒司機降低車速，回國當天如天候不佳，應提早到機場等候避免因時間太趕而開快車。C-C6-2</p>
<p>C7 當然！像前幾年歐洲有發生火山爆發的情形，當時的火山爆發已經產生那當然我們就要馬上去判斷，這個線路這個團體適不適合往下走，那當然一樣這條線的幾個重要的幹部主管馬上就必須要去開會做檢討，包括與國外那邊溝通，飛機是否成行！那沿途交通食宿是不是有問題，包括所有的天然災害如豪大雨、土石流、公司都有一個固定流程，首先先判斷是否成行，然後評估成行之後如果遇到問題該如何處理，再來問題發生了，是否照我們的安排這樣子去處理可行的，再來取得客人的體諒跟協調，然後取得客人的切結書，然後回台灣之後，再來跟客人做再一次的說明跟安排。</p>	<p>幾年歐洲發生火山爆發的情形 那當他的火山爆發已經產生 那當然我們就要馬上去判斷 這個線路這個團體適不適合往下走 那當然一樣這條線的幾個重要的幹部主管馬上就必須要去開會做檢討，公司都有一個固定流程 首先先判斷是否成行取得客人的體諒跟協調 然後取得客人的切結書。C-C7-1</p>

<p>C8 有一件就是因為氣候而導致的旅遊危機讓我印象深刻就是”南亞海嘯”，當場有一個我的團體的一個客人也就是報紙上面唯一一個觀光團的旅客發生的一個溺斃的事件，那個讓我非常的深刻，客人在酒店裡用早餐，酒店是在一個山坡上面，當時海水已經沖到山坡上來，客人奇怪說為什麼山坡上會有海水跑上來，然後領隊就帶著客人往更高的地方去跑，結果因為其中一個客人因為買了很多的禮物要回來送給家人，所以他又跑回拿他的行李，等她跑回拿他的行李的時候，海水再一次的倒灌，就把他捲走又同時撞到酒店裡的柱子，而產生昏迷而導致溺斃。公司的安排包括後續的招魂，把屍體去做火化，這整個過程帶給我非常深的印象。</p>	<p>因為氣候而導致的旅遊危機讓我印象深刻就是”南亞海嘯” C-C8-1</p>
<p>C9 這個就是一個從事旅遊的一個專業判斷，如果說在某一些地區他如果是常態性的天災的產生，那你在安排這邊的行程的時候，當然就是要把你的必要安全措施給相對地去拉高，或者是說這個地方已經發生了很嚴重的災害，馬上就得要去協調你的旅客看是要更改行程，或者是延後行程，然後去安排後續的動作，當然不能說那邊已經發生危險了！我們還硬要往那邊去帶，那相對來講風險會變得越高。</p>	<p>從事旅遊的專業判斷，如果說在某一些地區，他如果是常態性的天災的產生，那你在安排這邊的行程的時候，當然最好勢避免安排，或是更改行程，如果無法避免就是要提高安全措施，給相對地去拉高。C-C9-1</p>
<p>C10 當旅行團在國外遇到天災的時候，首先一定第一個要與台灣的官方去做聯繫，以及連繫我們當地的駐外單位或辦事處，並回報台灣的公司做一個多方的聯繫，然後去判斷跟研究後面的行程該去怎麼安排跟處理。一切都以客人的生命安全做最大的考量，領隊應將現場的情況回報給公司的時候，再由公司做出正確的判斷，避免領隊單獨的判斷做出錯的決策，而且要跟台灣的觀光局做回報，報告說我們現在的處置方式如何，和目前團隊在那邊的情形如何，然後還要由台灣的公司這邊去跟所有客人的家屬做一個聯繫，讓客人的家屬能夠放心，他的親屬在國外的安危。</p>	<p>首先一定第一個要與台灣的官方去做聯繫，以及連繫我們的駐外單位或辦事處，並回報台灣的公司做一個多方的聯繫，C-C10-1 領隊應將現場的情況回報給公司的時候，再由公司做出正確的判斷，避免領隊單獨的判斷，做出錯的決策。C-C10-2 如果有需要旅行社要去跟所有客人的家屬做一個連繫，讓客人的家屬能夠放心，他的親屬在國外的安危。</p>

	<p>C11 這是一定要的，每一次的事件的發生公司必須要去開會，做各方面人員的檢討然後去探討說這次的事件的發生有哪一些是需要去做改進，怎麼去增加客人最大的權益，不會導致客人有申述的問題產生，以及要保障公司經營的利潤風險。</p>	<p>每一次的事件的發生公司必須要去開會，做各方面人員的檢討，然後去探討說這次的事件的發生有哪一些是需要去做改進，怎麼去增加客人最大的權益。C-C11-1</p>
	<p>C12 這是一定要的！旅遊團在國外發生了問題，當然就是先去尋求駐外單位的協助，畢竟駐外單位是我們國家的代表，有了駐外單位的協助，我們很多事情比較容易處理，當然這就是一個民間業者一個共同的心聲，希望說一旦國外發生了這種不可抗力的風災這些因素，駐外單位可以第一時間協助這些旅客，去做一些後續行程協助及處理，讓旅客可以平平安安地回到台灣。</p>	<p>旅遊團在國外發生了問題，當然就是先去尋求駐外單位的協助，畢竟駐外單位是我們國家的代表有了駐外單位的協助，我們很多事情比較容易處理。C-C12-1</p>
	<p>D1 對許多旅行社的業者來講，經常會開玩笑的說它是屬於在賣白粉的風險，但賺取的是白菜的利潤，因為目前整個氣候的變遷，全球氣候的變遷也是非常嚴重，所以造成整個許多的天然災害都沒有辦法預防，尤其最近所發生的比例比往年還要多，以前想像不到的現在都爆發出來了，所以對旅遊業來講是非常不利的因素。</p>	<p>賣白粉的風險，但賺取的是白菜的利潤，對旅遊業來講是非常不利的因素。D-D1-1</p>
	<p>D2 以目前旅遊市場來講也是有受到相當大的影響，如颱風、豪大雨這些造成人民的生活得不便、財產損失，也會影響出國的意願，出國時因天候不佳影響心情及旅遊品質，事實上旅遊不一定必需品，它是可以取代的、可以減去的，並不是所謂的必需品，所以說颱風、洪災、豪大雨這些絕對是有影響的，況且沙塵暴發生的時候也是會影響飛航的安全，而暴風雪對團體而言影響也是很大，航空器材的使用(飛安)會影響更大，像澎湖的復興航空的空難事件來講，對於一般消費者它不需要冒著生命危險去旅遊，寧可選擇在家裡輕輕鬆鬆的，也不需要冒險出遊，該空難事件也會影響消費者出國的意願。</p>	<p>以目前旅遊市場來講也是有受到相當大的影響，如颱風、豪大雨這些造成人民的生活得不便、財產損失，也會影響出國的意願。出國時因天候不佳影響心情及旅遊品質 D-D2-1 颱風、洪災、豪大雨這些絕對是有影響的，況且沙塵暴發生的時候也是會影響飛航的安全，而暴風雪對團體而言影響也是很大，航空器材的使用(飛安)會影響更大 D-D2-2</p>
<p>D</p>	<p>D3 以我們公司的處理方式，當旅客付完訂金就要與旅客簽國外旅遊定型化契約，就是要按照條文(二十八條)去走，保障消費者的權益，出團與否當然要參考外交部旅遊警示分級表，外交部觀光局這邊它如</p>	<p>參考外交部旅遊警示分級表，要與旅客簽國外旅遊定型化契約，至少是一個目前依循的標準。D-D3-1</p>

<p>果說警示燈都沒有出來的話，航空公司飛機也是一定是照飛，團體勢必也一定跟著要走(除非是紅色警戒)，但如果是橙色警戒：一些必要的費用外都還是得支付，針對這一點我們會讓客人去考量，團體是可以出發，但如果旅客心中有疑慮或安全考量取消行程的話，他是要損失所謂的訂金和一些必要費用。紅色警戒就只有取消一途了！像之前的 SARS 或者現在的伊波拉病毒，目的地已經出現紅色警戒了，當然以公司整體的考量我們是決定出不出團的，況且公司的領隊也是人，這時我們也不會完全站在一個商業行為方面來考慮，還是以旅客安全為主，至少是一個目前依循的標準。</p>	<p>如果旅客心中有疑慮或安全考量取消行程的話，他是必須要損失所謂的訂金和一些必要費用。 D-D3-1</p>
<p>D4 台灣的颱風季節是七到九月份，自古以來都是這樣，但近幾年來講影響範圍更大，有時冬颱、秋颱也都來了，氣候的影響也是蠻大的，也沒辦法說我這兩個月我團體就停止出團，氣候因素是沒辦法事先去做預防的，當然如果說今天真的遇到颱風飛機不飛，譬如說我們要去日本，它是要從日本登陸，那飛機沒辦法飛，我們會做一些處置，包括延後、挪團這方面，公司會以這樣的方式來處理(就是說提供旅客延後出發或轉到其他團體)，當然公司損失的部分儘量公司自己吸收，這最主要是保消費者也顧及公司品牌及聲譽。</p>	<p>氣候因素是沒辦法事先去做預防的，飛機沒辦法飛，我們會做一些處置，包括延後、挪團這方面，公司會以這樣的方式來處理(就是說提供旅客延後出發或轉到其他團體)，當然公司損失的部分儘量公司自己吸收，這最主要是保消費者也顧及公司品牌及聲譽。 D-D4-1</p>
<p>D5 如果旅客在國外遇到這種天然災害的話，領隊一定要先回報台灣公司，公司高層會針對當時的狀況做一個比較妥當的指示，包括景點是否要減少、另外行程的補償，公司都會有指示在這邊，那像之前去歐洲的團遇到火山爆發，大規模的飛機(冰島)，公司也會找當地的住宿、交通也都會負責(所以公司在這部分還沒辦法由領隊在當時直接做決策，有重大問題時候一定要回報公司，由公司高層來做正確的指示，只要是公司指示，不是因個人行為，公司都會概括承受，跟旅客方面也會做有效的溝通，包括變更行程、多出來的費用，也會請客人做簽名，而應退費的部分的我們會去退，那多出來的費用也不見得會向旅客收取。</p>	<p>旅客在國外遇到這種天然災害的話，領隊一定要先回報台灣公司，沒辦法由領隊在當時直接做決策，公司高層會針對當時的狀況做一個比較妥當的指示。 D-D5-1</p>

<p>D6 出發前,行程中, 返國時碰到狀況時,領隊當然是站在第一線處理緊急應變,在國外我們都有配合的旅行社,我們會請當地旅行社全力來幫忙協助,碰到問題時可以馬上當場尋求當地的旅行社幫忙協調,包括行進中,回來的時候在機場裡了,事實上航空公司會幫忙協助,但通常像飛機 delay 的話,航空公司不會主動通知你,你還是要按照一定的時間到達,但如果飛機延誤超過預定時間的時候,還是可以要求航空公司提供熱食或飲用水,但如果屬於天災影響飛航安全時,航空公司本身會做班機的調度,這時領隊就需要主動極力爭取團員該有的權利,平常我們領隊都要去學習訓練各項的危機管理及應變措施。應該在團體出國前詢問 Local 當地的氣候情形,先讓旅客有心理準備,天候不佳除提醒旅客注意安全之外,也要關心旅客情緒的反應。天氣不佳全體安全最重要。</p>	<p>出發前,行程中, 返國時碰到狀況時,領隊當然是站在第一線處理緊急應變,在國外我們都有配合的旅行社,我們會請當地旅行社全力來幫忙協助,碰到問題時可以馬上當場尋求當地的旅行社幫忙協調。D-D6-1 如果飛機延誤超過預定時間的時候,還是可以要求航空公司提供熱食或飲用水,但如果屬於天災影響飛航安全時,航空公司本身會做班機的調度,這時領隊就需要主動極力爭取團員該有的權利 D-D6-2; 應該在團體出國前詢問 Local 當地的氣候情形,先讓旅客有心理準備,天候不佳除提醒旅客注意安全之外,也要關心旅客情緒的反應。天氣不佳全體安全最重要 D-D6-3。</p>
<p>D7 公司在危機管理方面是有這方面的標準流程,包括說碰到什麼狀況各部門的主管,譬如說大陸部、歐美部、日本部,由各線主管先做正確處理,及解決這些問題,那所謂的準備預防,以團體而言是沒有所謂認為一定會發什麼事情的,但問題就在怎麼安排,就是說我們的行程應該要怎麼安排,像安排的餐食、飯店還是有它一定的水平,那如果說有時碰到一些特殊狀況的話,可能我們會針對某種程度在當地就做補償,能夠做補償就會在當地做補償,希望不要把問題帶回台灣,如果是帶回台灣的問題就是屬於當地沒辦法處理的問題,(那對於公司的員,以現在的危機來說,說實在的,航空公司並沒有所謂的事前公告出來,譬如說碰到颱風,飛機沒有飛,也是整團帶回來,飛機要飛就如期進行,當然這種事情有飛航標準在,但如果說碰到其他種狀況,譬如說劫機,在台灣這部分是比較不可能,那如果是氣候異常,這些都是我們無法預料的,譬如日本的 311,從來也不會想到會有海嘯,當時也有</p>	<p>公司在危機管理方面是有這方面的標準流程,包括說碰到什麼狀況各部門的主管,譬如說大陸部、歐美部、日本部,由各線主管先做正確處理,及解決這些問題。D-D7-1 對於公司的員工、領隊的危機處理都有教育訓練,但沒有所謂的你碰到什麼的話,就要第一個步驟是什麼、第二個步驟是什麼...不至於做到這種程度, D-D7-2 航空公司並沒有所謂的事前公告出來,譬如說碰到颱風,飛機沒有飛,也是整團帶回來,飛機要飛就如期進行,當然這種事情有飛航標準在 D-D7-3</p>

<p>團體在日本，我們以客人的安全為最考量，那能夠處理就盡量處理，因為當時交通的中斷、對外的聯絡、住宿安排都會現場處理，以客人最大安全為原則，(雅安，雅安那是什麼情況)雅安是地震，它是離成都(大概一兩個小時)那時我住在十樓，那次地震它往峨嵋山那邊交通整個都封起來，剛好前天剛從峨眉山那邊出來，那時交通就已經中斷了，也包括說因為地震的關係也造成動車，從成都去重慶的動車也 delay，這種情況當下也只能配合和當地的時間，慢了大概兩個小時吧！</p>	
<p>D8 日本的 311，誰也不會想到會有海嘯，當時也有團體在日本，當然以客人的安全為最大考量，能夠在當地處理就盡量在當地處理，因為當時交通的中斷、對外的通訊聯絡也中斷、住宿及用餐，回國班機…一連串的問題，加上旅客恐懼不安，印象最為深刻。</p>	<p>日本的 311，誰也不會想到會有海嘯因為當時交通的中斷、對外的通訊聯絡也中斷、住宿及用餐，回國班機…一連串的問題，加上旅客恐懼不安，印象最為深刻。 D-D8-1</p>
<p>D9 以公司來說，因為路線較多是為分散天候風險的一個方式，並不會像一些有專攻東南亞、日本線等等，我們會把高風險的地區把保險往上提高，觀光局是規定 200 萬，我們會提高到 500 萬，譬如說有水上活動的或是說比較危險的地方，那公司會將這方面的保險提高，這個也是一種分散風險的方式。以提高公司競爭力來講，雖然是按照國外旅遊定型化契約來處理，例如解約、取消行程、我們公司的認定就會比較寬鬆，包含客人的投訴或一些爭執，對於公司而言會必較寬鬆來處理。好口碑也是另外一種行銷策略。</p>	<p>路線較多也是分散天候風險的一個方式 D-D9-1 把高風險的地區保險往上提高，觀光局是規定 200 萬，我們會提高到 500 萬，這個也是一種分散風險的方式。D-D9-2 旅客解約，雖然是按照國外旅遊定型化契約來處理，例如解約、取消行程、我們公司的認定就會比較寬鬆。D-D9-3</p>
<p>D10 一般像遇到天然災害，勢必當場回報總公司，但如果碰上通訊中斷的話，會尋求當地來處理，所以在國外有當地旅行社是增加一份保障(就是配合旅行社並回報給總公司)這樣才有辦法把衝擊降到最低，以風險來講，有人在協助比單獨領隊在判斷時更好，包括延伸出的費用，當地的旅行社都有辦法先行墊付(且很多事情還是需要公司做背書，像有一些超出、支出的費用還是需要公司了解才能做決定。</p>	<p>遇到天然災害，勢必當場回報總公司，但如果碰上通訊中斷的話，會尋求當地來處理，所以在國外有當地旅行社是增加一份保障(就是配合旅行社並回報給總公司)這樣才有辦法把衝擊降到最低。D-D10-1</p>
<p>D11 當然會在內部會做討論，或是在每周開會時提出做檢討，包括部門的主管、OP 對於危機事件的處</p>	<p>當然會在內部會做討論，或是在每周開會時提出做檢討，包括部</p>

	理做經驗分享。	門的主管、OP 對於危機事件的處理做經驗分享 D-D11-1
	D12 以國人旅遊地區而言是非常的廣泛，還是要參考外交部國外旅遊警示表，要清楚知道我要前往的國家是否有天然災害或傳染病，像之前東馬有人被劫持，這些都是海盜出入的地方，當地的旅遊是不安全的，我們要去告知旅客，而不是任由旅客想去哪裡就去哪裡，當旅行社遇上危機時，當然需要公部門來協助，尤其幫忙連絡一些駐外單位或是說尋求對岸駐外單位幫忙處理，以公部門去尋求協助會比我們業者在尋求幫忙速度會更快。	旅行社遇上危機時，當然需要公部門來協助，尤其幫忙連絡一些駐外單位或是說尋求對岸駐外單位幫忙處理，以公部門去尋求協助會比我們業者在尋求幫忙速度會更快。D-D12-1
E	E1 旅行業當然是一個高風險行業，面對不確定的旅遊危機只能隨遇而安，該來的躲不了！應該積極面對處理問題。日本是國人最喜愛的旅遊地區之一無論風景、民俗、飲食、安全、相較其他國家如中國大陸、東南亞國家，國人滿意度較高，相對安全在風險上較無顧慮。	旅行業當然是一個高風險行業，面對不確定的旅遊危機只能隨遇而安，該來的躲不了！應該積極面對處理問題。日本相對安全在風險上較無顧慮。E-E1-1
	E2 對!以往日本氣象廳對於天候之預報相當的準確，但近幾年對於氣候的預報已經沒有百分之百的確定了！尤其感覺近幾年颱風變多了！暴風雪也多！連火山噴發的次數也較往年為多，對於行程增加了許多不必要的干擾與影響。但這幾年因日幣貶值，台灣旅客一波接一波前進日本，似乎沒有受到天候影響。	近幾年日本颱風變多了！暴風雪也多！連火山噴發的次數也較往年為多，對於行程增加了許多不必要的干擾與影響。E-E2-1
	E3 我們無法管制航空公司，遇到天候不佳團體還是要到達機場等待，如果飛機決定不飛我們只能先返家再做後續的安排，一旦航空公司決定起飛我們團體還是要跟著飛，除非旅客感覺生命安全受到威脅，想要取消行程但是他必需自行負擔該有的損失，我們僅能協助他盡量將能退的費用退給他，以減少旅客的損失。當然對旅行社的經營越來越嚴峻，如團體解約取消，暴風雪及豪雨影響行車安全，甚至土石流造成道路中斷，無法前進也無法後退只能等待救援，更有團體因天候問題被困機場數天無法回國，這些都是對旅行業不定時的衝擊。	遇到天候不佳團體還是要到達機場等待，如果飛機決定不飛我們只能先返家再做後續的安排，一旦航空公司決定起飛我們團體還是要跟著飛。E-E3-1 除非旅客感覺生命安全受到威脅，想要取消行程但是他必需自行負擔該有的損失，我們僅能協助他盡量將能退的費用退給他，以減少旅客的損失。E-E3-2 當然對旅行社的經營越來越嚴峻，如團體解約取消，暴風雪及豪雨影響行車安全，甚至土石流

		<p>造成道路中斷，無法前進也無法後退只能等待救援，更有團體因天候問題被困機場數天無法回國，這些都是對旅行業不定時的衝擊。E-E3-3</p>
	<p>E4 幫旅客安排行程時應該要慎選(旅遊地區)目的地，並注意天候因素，以日本線來講 7-9 月應該儘量避開沖繩及九州 因為這一段時間和台灣、菲律賓相同時常有颱風和暴風雨，北海道雖然在冬季經常有暴風雪，但是日本當局他們對於道路剷雪及維持道路的順暢反應相當快速。</p>	<p>幫旅客安排行程時應該要慎選目的地，並注意天候因素 E-E4-1 7-9 月應該儘量避開沖繩及九州，北海道雖然在冬季經常有暴風雪，但是日本當局他們對於道路剷雪及維持道路的順暢反應相當快速。E-E4-1</p>
	<p>E5 當然因天候因素造成行程受阻或行程中斷，首先不能讓旅客挨餓必竟民以食為先，先填飽肚子再說，在日本一旦發生惡劣天候相信不只我們一團受阻，應該還有許多團體受阻，所以餐食的安排或購買，旅客也能看出導遊的用心及積極度，當然是以旅遊契約作為一個標準，超出費用部份公司能吸收就儘量吸收，以免又造成旅客不滿及投訴。當然天候因素造成行程受阻大家都不願意發生，儘量站在旅客的角度來思考，讓他的權益不受損並顧及旅客的感受及安全，相信能很快找到共識。在平時便要與旅客保持良好互動，當遇到問題時大家才能後退一步共同處理許多事情。</p>	<p>當然因天候因素造成行程受阻或行程中斷，首先不能讓旅客挨餓必竟民以食為先，先填飽肚子再說，以旅遊契約作為一個標準，超出費用部份公司能吸收就儘量吸收，以免又造成旅客不滿及投訴。E-E5-1 儘量站在旅客的角度來思考，讓他的權益不受損並顧及旅客的感受及安全，相信能很快找到共識。E-E5-2</p>
	<p>E6 帶團的經驗相當重要，面對突發的狀況除了對日本要相當熟悉之外與司機的配合相對重要，在平時更要用心經營與司機互動友誼這一塊相互尊重，在行程的順暢度方面，是需要司機協助的，當然在關鍵時刻就能發揮效用。每家公司其實對於問題處理的態度並不相同 當然我的處理方式第一是安全，需確保旅客的安全無虞，第二不能讓旅客餓肚子畢竟民以食為天，吃飯皇帝大。在日本團體出發前，如果天候不佳如下大雪時應該和其他導遊及司機，先了解目的地的天候及路況情形，並隨時注意氣象廳的報導，如果風雪太大應告知旅客，最好先在飯店等候等情況解除在繼續行程以利安全。日本的司機都非常注意交通安全，及車況的維護，這是令人比較安心的。</p>	<p>帶團的經驗相當重要，面對突發的狀況除了對日本要相當熟悉之外與司機的配合相對重要。E-E6-1 第一是安全，需確保旅客的安全無虞，第二不能讓旅客餓肚子畢竟民以食為天，E-E6-2。在日本團體出發前，如果天候不佳如下大雪時應該和其他導遊及司機，先了解目的地的天候及路況情形，並隨時注意氣象廳的報導，如果風雪太大應告知旅客，最好先在飯店等候等情況解除在繼續行程以利安全 E-E6-3</p>

	<p>E7 領隊及導遊均受過職前訓練，至於危機管理 SOP 流程應該相差不多，應該是帶團用心與否才是關鍵，天候不佳時更需要做危機訊息的偵測、準備與預防、駕駛員彼此之間也會協助探詢前方路況，導遊之間也會互通有無、住宿飯店、餐廳、也是資訊的重要來源。就是提供旅客安全的旅遊品質。</p>	<p>領隊及導遊均受過職前訓練，至於危機管理 SOP 流程應該相差不多，應該是帶團用心與否才是關鍵，E-E7-1，天候不佳時更需要做危機訊息的偵測、準備與預防駕駛員彼此之間也會協助探詢前方路況，導遊之間也會互通有無、住宿飯店、餐廳、也是資訊的重要來源 E-E7-2</p>
	<p>E8 有一次在日本下大雪，造成交通大亂遊覽車動彈不得，原本東京到箱根只要 2-3 小時，那一次塞車足足塞了九個小時，找吃的東西、水、找洗手間、找汽油、又冷又餓是非常淒慘的經驗。</p>	<p>日本下大雪，造成交通大亂遊覽車動彈不得，塞車足足塞了九個小時。E-E8-1</p>
E	<p>E9 針對氣候變遷的影響，應該要幫旅客選擇適當的旅遊季節或適當的旅遊地點，如 7-9 月應該儘量避開沖繩及九州地區。冬季常有下暴雪的情形，日本司開車相當小心，交通意外很少倒是下暴雪會有塞車情形發生，注意氣候報導也是預防危機的方法。</p>	<p>應該要幫旅客選擇適當的旅遊季節或適當的旅遊地點，如 7-9 月應該儘量避開沖繩及九州地區。E-E9-1，注意氣候報導也是預防危機的方法 E-E9-2</p>
	<p>E10 當在日本遇到天然災害，或是其他危機時，當然是報警最為快速有效，無論是交通意外或是暴風雪道路不通，另一方面如果情況嚴重還是需要立即回報台灣公司，以取得更進一步的授權。</p>	<p>在日本遇到天然災害，或是其他危機時，當然是報警最為快速有效，無論是交通意外或是暴風雪道路不通 E-E10-1</p>
	<p>E11 危機事件處理過後當然要在公司內部做檢討及改進，作為教育訓練之教材避免再次發生類似事件，模擬：隨時要考慮到如果是我會如何處理？以及如何才能做得更好，如此帶團才能更進步，旅客才能更有保障。</p>	<p>當然要在公司內部做檢討及改進，作為教育訓練之教材避免再次發生類似事件 E-E11-1，模擬：隨時要考慮到如果是我會如何處理？以及如何才能做得更好，如此帶團才能更進步，旅客才能更有保障 E-E11-2。</p>
	<p>E12 其實本人對於公部門沒有期待，有一次在加拿大客人住進加護病房住了十幾天，花了好幾百萬的醫療費用，許多問題都是由 local 協助處理，或由航空公司協助處理，甚至拆掉坐椅讓病人可躺著吊點滴及醫生及護士隨機回到台灣，駐外單位僅來看看幫助很有限。</p>	<p>對於公部門沒有期待，問題都是由 local 協助處理，或由航空公司協助處理。E-E12-1</p>

<p>F1 旅遊危機可以分為:人為因素如(行程規劃、及道德良知等等) 及不可抗拒因素(如颱風、豪大雨、洪災、土石流、地震、沙塵暴、暴風雪 …) 當然旅行業是一個高風險的行業。受氣候的影響相當高、而氣候不良也是意外發生率最高的時候。</p>	<p>旅行業是一個高風險的行業。受氣候的影響相當高、而氣候不良也是意外發生率最高的時候。 F-F1-1</p>
<p>F2 氣候變遷確實對中國旅遊地區，產生很大的不便及危險，這幾年中國地區各項天然災害不斷發生如豪大雨、寒災、暴風雪、沙塵暴、不但造成重大傷亡卻也為旅遊帶來嚴重影響。華北地區為了防治(霧霾) 空氣質量危險級邊緣，確實下了不少功夫但成效不彰，秋東季節確實少了不少旅遊團隊到訪。</p>	<p>氣候變遷確實對旅遊有產生很大的不便及危險。這幾年中國地區各項天然災害不斷發生如豪大雨、寒災、暴風雪、沙塵暴、不但造成重大傷亡卻也為旅遊帶來嚴重影響。F-F2-1</p>
<p>F3 交通部觀光局旅遊警示分級表及航空公司飛航與否，確實是目前決定旅遊與否可行最主要的參考依據，若旅客有旅遊安全的疑慮還是需要按照旅遊契約書來處理後續的問題。但是旅客損失的金額也是造成後續投訴的原因之一。</p>	<p>旅遊警示分級表及航空公司飛航與否，是目前主要的參考依據，同時配合旅遊契約書來處理。 F-F3-1</p>
<p>F4 颱風侵台的季節也是大陸華南及南亞國家大豪雨的季節，大多數的旅行社除了會加重保旅約責任險，一般會由觀光局規定保額由兩佰萬增加到五百萬，有的公司還會增加醫療險或加保延遲不便險以提高不確定的風險。 每年 3-5 月金門地區容易起濃霧影響飛機及船，應避免團體採小三通方式進入廈門，增加風險及不確定因素可採國際線直航方式較為安全。</p>	<p>提高旅約責任險及增加醫療 F-F4-1。 每年 3-5 月金門地區容易起濃霧影響飛機及船，應避免團體採小三通方式進入廈門，增加風險及不確定因素可採國際線直航方式較為安全。 F-F4-2</p>
<p>F5 萬一團體滯留國外，無法如期回國，確實是旅遊團隊最不想遇見的事情，但為了安全因素，還是需要讓旅客知道原因為何？而且多大的潛在危機，公司會做最好的後續處置及航空公司、交通、住宿、餐食等等後續處理方式，並給予客人最為妥善的照顧。處理不好通常也是遭受投訴的主因，身為領隊應及時將狀況回報台灣公司，以取得最大處理權限不可擅自做主，許多旅客會以許多莫名理由向旅行社或觀光主管單位投訴，有些公司一律先停止領隊出團作為處罰，不得不慎。</p>	<p>滯留國外應做好的後續處置及航空公司、交通、住宿、餐食等等後續問題，處理不好通常也是遭受投訴主因。領隊應及時將狀況回報台灣公司，以取得最大處理權限不可擅自做主 F-F5-1</p>

<p>F6 至於應變能力確實是需要要在平時就要多看些書籍，出發前應多做準備(如資訊取得溫度 氣候 降雨量 路況 等等)，應變能力、專業常識、都需要經常自我充實，或與熟識的領隊經常經驗分享及交流、個個環節缺一不可。</p>	<p>要在出發前多做準備(如資訊取得溫度 氣候 降雨量 路況 等等)，應變能力、專業常識、都需要經常自我充實，或與熟識的領隊經常經驗分享及交流。F-F6-1</p>
<p>F7 危機處理流程處理是應該是依當時狀況，沒有一定的標準流程，但是旅客安全為主要目標，並顧及旅客權益，即使耽誤行程也應詳盡向旅客說明清楚，也應該要有其他備案，如戶外參觀行程改變成為室內行程，或停止戶外活動，在大陸經常會碰到天候惡劣而飛機不飛或延後，這時就會引發一連串的后續處理問題。</p> <p>需要進一步的瞭解目前旅遊市場所發生的案例並進檢討、演練、及狀況處理方式作為參考依據，預防與教育訓練在平時最為重要。</p>	<p>危機處理流程處理是應該是依當時狀況，沒有一定的標準流程，但是旅客安全為主要目標，並顧及旅客權益。F-F7-1</p>
<p>F8 因氣候異常而導致旅遊危機最常見的是: 颱風及暴風 雨，確實讓旅遊增加許多不安全感。有一次前往漳州土樓因大雨不斷，車隊也接獲通知，山區道路泥寧已有車禍發生進退困難，在中途休息時便與旅客討論再往前走的風險，雖然溝通過程很麻煩但最後還是達到取消前往土樓的計畫，將門票費用退給客人並安排團體到購物中心逛逛，稍晚就聽到台灣團在前往土樓途中墜江造成多人傷亡，旅客無不捏一把冷汗，感謝當時領隊及導遊正確的決定。</p>	<p>漳州土樓因大雨不斷，車隊也接獲通知，山區道路泥寧已有車禍發生進退困難，在中途休息時便與旅客討論再往前走的風險，雖然溝通過程很麻煩但最後還是達到取消前往土樓的計畫。F-F8-1</p>
<p>F9 分散團體之旅遊風險：人為方面：要從各個環節做起:選用信譽高的航空公司、旅行社、車公司、安全性高的酒店、餐館舒適信用的購物環境，等等以提高公司旅遊品質。</p> <p>天候方面：大雨、豪大雨都有可能造成車、船意外事件身為領隊應該隨時保持高度警覺。</p>	<p>天候方面：大雨、豪大雨都有可能造成車、船意外事件身為領隊應該隨時保持高度警覺。F-F9-1</p>
<p>F10 旅遊團體遇到天然災害時還是要以旅客安全為優先考量，溝通是重點並且要取得旅客的同意及諒解 !希望在安全前提下完成此趟旅遊，當然更改行程景點、酒店、餐館 需要公司及當地地接旅行社的協助。</p>	<p>以旅客安全為優先考量，溝通是重點並且要取得旅客的同意及諒解，當然更改行程景點、酒店、餐館 需要公司及當地地接旅行社的協助。F-F10-1</p>

	<p>F11 回團報告書及狀況處理，需要瞭解目前市場所發生的個案，預防還是最為重要，如下雨時就必須交代司機放慢車速，下大雨時便要考慮繼續前進或停止前進，因為下大雨通常是交通意外發生原因之一。所以教育訓練也很重要。另外應該和同業或領隊人員多做交流及經驗分享，才能使自己在面對危機時能轉危為安。</p>	<p>需要瞭解目前市場所發生的個案，預防還是最為重要，如下雨時就必須交代司機放慢車速，下大雨時便要考慮繼續前進或停止前進，因為下大雨通常是交通意外發生原因之一。 教育訓練也很重要。另外應該和同業或領隊人員多做交流及經驗分享。F-F11-1</p>
	<p>F12 不論是領隊或導遊在受訓時都有危機處理的課程，當然受完訓練也不見得就能上團，還是需要自己本身主動進修，參考以往處理的方式及步驟。如果公部門能與公會或旅遊單位安排實際處理危機案例，相信對旅行業有正面的幫助。</p>	<p>需要自己本身主動進修，參考以往處理的方式及步驟。如果公部門能與公會或旅遊單位安排實際處理危機案例，相信對旅行業有正面的幫助。F-F12-1</p>
<p>G</p>	<p>G1 目前對於氣候變遷影響飛機航班處理方式如下：飛機航班延誤或取消：導遊及司機如果說未接到台灣方面的通知，導遊與司機均會在飛機抵達的時間在機場等候客人，如果台灣的旅行社通知我方因氣候因素航班取消，那導遊及司機就回家裡等待進一步的消息，隨時待命，當天的酒店住宿是可以取消的，如果是時間延誤的話就是隨是要在機場等這樣，班機幾點到，我們就幾點把旅客接回飯店休息。</p>	<p>導遊與司機均會在飛機抵達的時間在機場等候客人，如果行程延誤了，我們會設法在後面的空檔時間補上這個景點。G-G1-1</p>
	<p>G2 如果行程延誤了其操作方如下： 如果行程延誤了，我們會設法在後面的空檔時間補上行程表上該走的行程或景點，假設路途過於遙遠而影響後續行程，可能就會取消該景點，然後再找一替代適合景點(需經全團旅客同意)，或是把景點費用退還給旅客，如果涉及到走 shopping 的團隊，我們譬如三站的時後，我們可能會壓縮個成兩站，優先給旅客先走完行程景點再來走 shopping)，如此才不會引發旅客不滿。</p>	<p>設法在後面的空檔時間補上行程表上該走的行程或景點，假設路途過於遙遠而影響後續行程，可能就會取消該景點，然後再找一替代適合景點(需經全團旅客同意)，或是把景點費用退還給旅客。G-G2-1</p>
	<p>G3 班機延誤一天的處理方式如下： 如果因天候因素如受颱風影響，班機延誤了一天則，第一是要隨時待命，這不管是導遊、遊覽車、司機、旅行社、餐廳的部分，都要先做好準備，如果天氣變好馬上能來，一樣馬上能夠接待，如果飛</p>	<p>導遊、遊覽車、司機、旅行社、餐廳的部分，都要先做好準備 G-G3-1</p>

	<p>機無法起飛，第一個就是台灣方面的旅行社就要先取得隔天的機位，當然接團社就取消第一晚的住宿、餐食，及景點，隔天接待的時候，優先把團體，必走的行程先走完，剩下的時間再去跑一下購物的行程。</p>	
	<p>G4 天候因素無法如期返國其處理方式如下： 如果行程在最後一天要回國遇到天候不佳飛機不飛，因而產生續住的部份及餐食部份，需要先告知旅客後續的處理方式及另外產生之費用，續住的部份看旅行社，如果你們要求我們先幫客人墊付這筆錢，那我方就會先行墊付，但是如果說旅行社沒說的話，就得客人先付了(看費用多少，住宿費用多少，再跟客人收這筆費用，當然能在國外處理好就不要把問題帶回台灣；但是在台灣的旅遊契約書是規定要先幫客人墊付，回國後再向旅客收取，如果飯店房價太高或許可以和全團旅客商量換個較為經濟型的酒店。</p>	<p>飛機不飛，因而產生續住的部份及餐食部份，需要先告知旅客後續的處理方式及另外產生之費用，先幫客人墊付，當然能在國外處理好就不要把問題帶回台灣回國後再向旅客收取，如果飯店房價太高或許可以和全團旅客商量換個較為經濟型的酒店。G-G4-1</p>
H	<p>H1 旅行社是屬於高風險行業，也是服務業，旅遊危機處理不當很容易引發旅遊糾紛，影響所及有損害品牌形象、負面口碑相傳、甚至需要經法律途徑處理，所以事先的預防與告知非常重要。</p>	<p>屬於高風險行業，也是服務業，旅遊危機處理不當很容易引發旅遊糾紛，影響所及有損害品牌形象、負面口碑相傳、甚至需要經法律途徑處理。H-H1-1</p>
	<p>H2 天氣的變化對於旅行社的經營是有影響，但非絕對；全備式旅遊確實有影響，對於商務、自由行、機票旅客則影響較少。</p>	<p>天氣的變化對於旅行社的經營是有影響，但非絕對。H-H2-1</p>
	<p>H3 目前因牽涉到權則問題。基本上會依外交警示燈號為主，至於因天氣的因素航空公司飛與不飛則依通知或公告 否則旅客須到達現場才能處理或決定，這些必須事先告知旅客，不要擅自取消否則將會延伸出許多費用。</p>	<p>基本上會依外交警示燈號為主，至於因天氣的因素航空公司飛與不飛則依通知或公告 否則旅客須到達現場才能處理或決定。 H-H3-1，必須事先告知旅客，不要擅自取消否則將會延伸出許多費用 H-H3-2。</p>
	<p>H4 當然需要事先提出預防措施，也就是替代方案，對於商務、自由行、機票旅客則影響較少，應可朝這方面加強。</p>	<p>對於商務、自由行、機票旅客則影響較少，應可朝這方面加強 H-H4-1</p>

<p>H5 a 充分授權給領隊在外處理的決定 b 依旅遊契約原則與精神處理 c 要求國外旅行社全力配合 d 出團旅行社全力支援並尋求官方協助。</p>	<p>a 充分授權給領隊在外處理的決定 b 依旅遊契約原則與精神處理 c 要求國外旅行社全力配合 d 出團旅行社全力支援並尋求官方協助。H-H5-1</p>
<p>H6 在平時的領隊訓練必須加強尤其危機處理方面，應充分授權給領隊在國外處理的決定，依照旅遊契約原則與精神處理，要求國外旅行社全力配合，出團旅行社全力支援並尋求官方協助，隨時與台灣保持連繫並回報處理過程。隨時注意天候變化對行程的影響，安全第一。</p>	<p>必須加強尤其危機處理方面，應充分授權給領隊在國外處理的決定，依照旅遊契約原則與精神處理，要求國外旅行社全力配合，。H-H6-1 隨時注意天候變化對行程的影響，安全第一 H-H6-2。</p>
<p>H7 一般在較有制度的公司會有危機處理 SOP 流程，公司員工訓練時都會演練，尤其是領隊在國外的緊急事件處理與損害控制，均須在合法、合理的原則下處理，否則延伸回來的問題會造成公司更大的傷害。</p>	<p>公司會有危機處理 SOP 流程，公司員工訓練時都會演練，尤其是領隊在國外的緊急事件處理與損害控制，均須在合法、合理的原則下處理 否則延伸回來的問題會造成公司更大的傷害 H-H7-1</p>
<p>H8 大陸媚州 5 天團，第 3 天下午要搭乘船隻過海且住宿島上壹晚，第 2 天時遇颱風掃過，風浪過大不確定第 3 天下午船是否會開，因為此團是進香團此團的目的是上島拜拜不上島不行，當時須做好事前沙盤推演準備工作就是 a 船如果不開則改第 4 天當天坐船來回，同時飯店先詢問是否有房(能不換飯店最好) b 船晚開還是上島，但除必要的參拜進香外其他行程視狀況而定， c 還是不開船須向旅客說明原因，並填寫同意書放棄行程準時回來。</p>	<p>遇到任何危機需做好事各項沙盤推演準備工作，須向旅客說明原因，並填寫同意書。H-H8-1</p>
<p>H9 除了主推產品外必須要發展副產品，並作好訓練工作。</p>	<p>除了主推產品外必須要發展副產品，並作好訓練工作。H-H9-1</p>
<p>H10 a 充分授權給領隊在外處理的決定 b 依旅遊契約原則與精神處理 c 要求國外旅行社全力配合 d 出團旅行社全力支援並尋求官方協助。</p>	<p>a 充分授權給領隊在外處理的決定 b 依旅遊契約原則與精神處理 c 要求國外旅行社全力配合 d 出團旅行社全力支援並尋求官方協助。H-H10-1</p>

	H11 會，一定會作成案例檢討與改進，並在員工訓練時加強演練，無論是領隊或是內部員工平時有訓練，當遇到緊急事件時才能應付突發狀況。	作成案例檢討與改進，並在員工訓練時加強演練，當遇到緊急事件時才能應付突發狀況。H-H11-1
	H12 當然希望官方協助，尤其是對航空公司團體機票的取消問題，往往是緊急事件所延伸的最大問題點。	當然希望官方協助，尤其是對航空公司團體機票的取消問題，H-H12-1
I	I1 副理事長在旅遊業已經有二十幾年豐富的資歷，對於旅遊業與業者之間較熟悉跟了解 就以下問題想問副理事長的寶貴意見： 請問 氣候變遷對旅遊業的影響是否越來越大？旅遊業是否越來越重視這樣的訊息？	旅遊業受氣候變遷影響是越來越大，的確讓旅遊業的營運真的越來越難以生存，氣候變遷的影響範圍相當大，整個包括說整個大自然的反撲這在在地都影響到整個旅遊業的生存（變遷越大，受影響範圍越大）因為你不知道後面會出現什麼災害，這也是我們沒辦法去避免的，如果可以避免的話說實在的那些東西都變成是人為的因素。I-I1-1
	I2 請問 旅遊公會對於氣候變遷所形成的旅遊風險是否會提醒我們會員更加的注意？	在這方面來講，公會會將一些比如說觀光局警戒的地區或是說不宜前往或禁止前往的地區，我們會即時讓會員了解。在某種程度上來講我們也會建議會員針對一些比較風險高的地方應該要提高消費者的保險金額，這方面的保障也算是對消費者的保障，也是保障我們自己。I-I2-1
	I3 請問 公會對於氣候變遷所形成的旅遊風險 會員是否會請求貴單位必要的協助？	以往也是都有，但是因氣候變遷產生的旅遊風險涵蓋很廣，包括颱風、豪大雨等，會碰到的是在旅遊地點碰上豪大雨而造成災害當然團體就不適宜前往，這一方面公會是可以提供諮詢，我們也會建議會員將這旅遊地點更改或是取消，並提供一個必要的協助，如果在當地產生一些緊急問題的

		<p>話，公會這邊的理監事也會應用自己的關係請在當地所熟識的業者或朋友幫忙協助。I-I3-1</p>
	<p>I4 請問 公會對於氣候變遷所形成的旅遊風險 如何協助會員做好危機訊息的偵測、準備與預防、損害的控制與處理、復原工作檢討、之演練？</p>	<p>以公會的立場來講，對於觀光局所發布的警訊，我們都會適時即時的讓會員去了解，如果會員在國外碰到問題時我們也會去提供各項協助，在現有的理監事的人脈去幫忙協助處理。I-I4-1</p>
	<p>I5 請問 旅行公會對於氣候變遷所形成的旅遊危機，是否會對會員進行教育訓練或舉辦相關的講座或者是座談會？</p>	<p>會的！以公會目前來講對於一些會員的在職訓練，包括專業訓練，我們會不定時的舉行，包括跟品保協會這邊或是觀光局這裡對於業者專業知識的加強我們會適時的做一些講座和座談會，讓業者了解針對危機一些相關的知識我們會做一些加強。I-I5-1</p>

附錄二、訪談大綱設計

旅遊業者訪談大綱設計：

敬愛的旅遊先進您好：非常感謝您在百忙之中接受我們的訪談，由於您在業界聲譽卓越、廣受好評、營運績效傑出、足為業界表率，懇請今日之訪談不吝指導！謝謝您！這次訪談主要的目的是借重您在旅遊業界多年寶貴實務經驗，來了解「氣候變遷影響對旅行業危機管理之研究」為確保收錄資料之正確性，訪談過程將全程錄音，並轉謄為逐字稿。研究過程會依學術倫理，本訪談內容及錄音僅提供學術研究之用，或主管單位參考不會移為他用，請您放心且不吝指導！謝謝您！

敬祝 業績長紅 吉祥平安

南華大學 旅遊經營管理研究所 教授 趙家民 博士
研究生 許桂榮 敬上

請就以下問題提供您寶貴意見及看法：

1. 請問您 影響旅行的因素眾多！旅行社是屬於高風險行業嗎？請你談談對旅遊風險的看法？
2. 請問您 氣候變遷是否對旅行社之經營產生越來越大的影響？(如颱風 豪大，雨 洪災 土石流 地震 沙塵暴 暴風雪 …..)
3. 請問您 旅行社團體出發前除了依據外交部：國外旅遊警示分級表及航空公司飛航與否，是否足以做為出團之考量？
4. 每年7-9月除了是旅遊旺季之外，更是颱風侵台的季節，請問您 貴旅行社是否有事先提出預防措施，以降低旅遊風險！
5. 請問您 當團體在國外遇到天然災害(如颱風 豪大雨 土石流 地震 沙塵暴 暴風雪 …)甚至滯留國外，旅行社如何與旅客做有效溝通且兼顧旅客權益，並即時做出最佳決策！
6. 請問您 旅行社面對無法預測之天然災害，在出發前、行程中、返國時、不同階段各有不同處理方法及流程，如何有效加強應變能力？
7. 請問您 貴旅行社是否有危機處理 SOP 流程？需做危機訊息的偵測、準備與預防、損害的控制與處理、復原工作檢討、之演練？
8. 請問您 是否親身經歷或處理過，因氣候異常而導致旅遊危機，請您分享印象最深刻的事件。
9. 請問您 如何分散團體之旅遊風險？以提高公司競爭力！
10. 請問您 當旅遊團體遇到天然災害時，如何尋求各方協助並將衝擊降至最低？
11. 請問您 天然災害危機事件處理過後，是否會在公司內部做檢討及改進，避免再次發生。
12. 請問您 對於旅行社危機處理，您希望公部門如：觀光局、各縣市主管單位、如何協助業者，並提供消費者更安全的旅遊環境？

附錄三、領隊人員管理規則

1. 中華民國九十二年六月二日交通部交路發字第 092B000047 號令訂定發布全文 16 條；並自發布日施行

第 1 條 本規則依發展觀光條例（以下簡稱本條例）第六十六條第五項規定訂定之。

第 2 條 領隊人員之訓練、執業證核發、管理、獎勵及處罰等事項，由交通部委任交通部觀光局執行之；其委任事項及法規依據應公告並刊登於政府公報或新聞紙。

第 3 條 領隊人員應受旅行業之僱用或指派，始得執行領隊業務。

第 4 條 領隊人員有違反本規則，經廢止領隊人員執業證未逾五年者，不得充任領隊人員。

第 5 條 領隊人員訓練分職前訓練及在職訓練。

經領隊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行領隊業務。

領隊人員在職訓練由交通部觀光局或其委託之有關機關、團體辦理。

前二項之受委託機關、團體，應具下列資格之一：

- 一、 須為旅行業或領隊人員相關之觀光團體，且最近二年曾自行辦理或接受交通部觀光局

- 二、 委託辦理領隊人員訓練者。
- 三、 須為設有觀光相關科系之大專以上學校，最近二年曾自行辦理或接受交通部觀光局委託辦理旅行業從業人員相關訓練者。
- 一、 職前訓練及在職訓練之方式、課程、費用及相關規定事項，由交通部觀光局定之或由其委託之有關機關、團體擬訂陳報交通部觀光局核定。

第 6 條 經華語領隊人員考試及訓練合格，參加外語領隊人員考試及格者，於參加職前訓練時，其訓練節次，予以減半。

經外語領隊人員考試及訓練合格，參加其他外語領隊人員考試及格者，免再參加職前訓練。

前二項規定，於本規則修正施行前經交通部觀光局甄審及訓練合格之領隊人員，亦適用之。

第 7 條 經領隊人員考試及格，參加職前訓練者，應檢附考試及格證書影本、繳納訓練費用，向交通部觀光局或其委託之有關機關、團體申請，並依排定之訓練時間報到接受訓練。

參加領隊職前訓練人員報名繳費後開訓前七日得取消報名並申請退還七成訓練費用，逾期不予退還。但因產假、重病或其他正當事由無法接受訓練者，得申請全額退費。

第 8 條 領隊人員職前訓練節次為五十六節課，每節課為五十分鐘。

受訓人員於職前訓練期間，其缺課節數不得逾訓練節次十分之一。

每節課遲到或早退逾十分鐘以上者，以缺課一節論計。

第 9 條 領隊人員職前訓練測驗成績以一百分為滿分，七十分為及格。

測驗成績不及格者，應於七日內補行測驗一次；經補行測驗仍不及格者，不得結業。因產假、重病或其他正當事由，經核准延期測驗者，應於一年內申請測驗；經測驗不及格者，依前項規定辦理。

第 10 條 受訓人員在職前訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓，其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

- 一、缺課節數逾十分之一者。
- 二、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。
- 三、由他人冒名頂替參加訓練者。
- 四、報名檢附之資格證明文件係偽造或變造者。
- 五、其他具體事實足以認為品德操守違反倫理規範，情節重大者。

前項第二款至第四款情形，經退訓後二年內不得參加訓練。

第 11 條 領隊人員於在職訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓，其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

- 一、缺課節數逾十分之一者。
- 二、由他人冒名頂替參加訓練者。
- 三、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。

四、其他具體事實足以認為品德操守違反職業倫理規範，情節重大者。

第 12 條 受委託辦理領隊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體，應依交通部觀光局核定之訓練計畫實施，並於結訓後十日內將受訓人員成績、結訓及退訓人數列冊陳報交通部觀光局備查。

第 13 條 受委託辦理領隊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體違反前條規定者，交通部觀光局得予糾正並通知限期改善；屆期未改善者，廢止其委託，並於二年內不得參與委託訓練之甄選。

第 14 條 領隊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行領隊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行領隊業務。領隊人員重行參加訓練節次為二十八節課，每節課為五十分鐘。

第五條第二項、第四項及第五項、第七條、第八條第二項及第三項、第九條、第十條、第十二條、第十三條有關領隊人員職前訓練之規定，於第一項重行參加訓練者，準用之。

第 15 條 領隊人員執業證分外語領隊人員執業證及華語領隊人員執業證。領取外語領隊人員執業證者，得執行引導國人出國及赴香港、澳門、大陸旅行團體旅遊業務。領取華語領隊人員執業證者，得執行引導國人赴香港、澳門、大陸旅行團體旅遊業務，不得執行引導國人出國旅行團體旅遊業務。

第 16 條 領隊人員申請執業證，應填具申請書，檢附有關證件向交通部

觀光局或其委託之有關團體請領使用。領隊人員停止執業時，應即將所領用之執業證於十日內繳回交通部觀光局或其委託之有關團體；屆期未繳回者，由交通部觀光局公告註銷。第一項委託事項及法規依據應公告並刊登政府公報或新聞紙。第 17 條（刪除）第 18 條

領隊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之有關團體申請換發。

第 19 條 領隊人員之結業證書及執業證遺失或毀損，應具書面敘明理由，申請補發或換發。

第 20 條 領隊人員應依僱用之旅行業所安排之旅遊行程及內容執業，非因不可抗力或不可歸責於領隊人員之事由，不得擅自變更。

第 21 條 領隊人員執行業務時，應佩掛領隊執業證於胸前明顯處，以便聯繫服務並備交通部觀光局查核。前項查核，領隊人員不得拒絕。

第 22 條 領隊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，應即時作妥當處置，並將事件發生經過及處理情形，依旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點規定儘速向受僱之旅行業及交通部觀光局報備。

第 23 條 領隊人員執行業務時，應遵守旅遊地相關法令規定，維護國家榮譽，並不得有下列行為：

- 一、遇有旅客患病，未予妥為照料，或於旅遊途中未注意旅客安全之維護。
- 二、誘導旅客採購物品或為其他服務收受回扣、向旅客額外需索、向旅客

兜售或收購物品、收取旅客財物或委由旅客攜帶物品圖利。

三、將執業證借供他人使用、無正當理由延誤執業時間、擅自委託他人代為執業、停止執行領隊業務期間擅自執業、擅自經營旅行業務或為非旅行業執行領隊業務。

四、擅離團體或擅自將旅客解散、擅自變更使用非法交通工具、遊樂及住宿設施。

五、非經旅客請求無正當理由保管旅客證照，或經旅客請求保管而遺失旅客委託保管之證照、機票等重要文件。

六、執行領隊業務時，言行不當。

第 24 條 領隊人員違反第十五條第三項、第十六條第二項、第十八條、第二十條至第二十三條規定者，由交通部觀光局依本條例第五十八條規定處罰之。

第 25 條 依本規則發給領隊人員結業證書，應繳納證書費每件新臺幣五百元；其補發者，亦同。

第 26 條 申請、換發或補發領隊人員執業證，應繳納證照費每件新臺幣二百元。

第 27 條 本規則自發布日施行。導遊人員管理規則：1. 中華民國五十七年六月二十八日交通部（57）交路字第

附錄四、導遊人員管理規則

第一條 本規則依發展觀光條例（以下簡稱本條例）第六十六條第五項規定訂定之。

第二條 導遊人員之訓練、執業證核發、管理、獎勵及處罰等事項，由交通部委任交通部觀光局執行之；其委任事項及法規依據應公告並刊登政府公報或新聞紙。

第三條 導遊人員應受旅行業之僱用、指派或受政府機關、團體之招請，始得執行導遊業務。

第四條 導遊人員有違本規則，經廢止導遊人員執業證未逾五年者，不得充任導遊人員。

第五條 本規則九十年三月二十二日修正發布前已測驗訓練合格之導遊人員，應參加交通部觀光局或其委託之團體舉辦之接待或引導大陸地區旅客訓練結業，始可接待或引導大陸地區旅客。

第六條 導遊人員執業證分外語導遊人員執業證及華語導遊人員執業證。

領取導遊人員執業證者，應依其執業證登載語言別，執行接待或引導使用相同語言之來本國觀光旅客旅遊業務。領取外語導遊人員執業證者，並得執行接待或引導大陸、香港、澳門地區觀光旅客旅遊業務。

領取華語導遊人員執業證者，得執行接待或引導大陸、香港、澳門

地區觀光旅客或使用華語之國外觀光旅客旅遊業務。

第七條 導遊人員訓練分職前訓練及在職訓練。

經導遊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關機關、團體舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行導遊業務。

導遊人員在職訓練由交通部觀光局或其委託之有關機關、團體辦理。

前二項之受委託機關、團體，應具下列資格之一：

- 一、須為旅行業或導遊人員相關之觀光團體，且最近二年曾自行辦理或接受交通部
- 二、觀光局委託辦理導遊人員訓練者。
- 三、須為設有觀光相關科系之大專以上學校，最近二年曾自行辦理或接受交通部觀
- 四、光局委託辦理旅行業從業人員相關訓練者。

職前訓練及在職訓練之方式、課程、費用及相關規定事項，由交通部觀光局定之或由其委託之有關機關、團體擬訂陳報交通部觀光局核定。

第八條 經華語導遊人員考試及訓練合格，參加外語導遊人員考試及格者，免再參加職前訓練。

前項規定，於外語導遊人員，經其他外語導遊人員考試及格者，或於本規則修正施行前經交通部觀光局測驗及訓練合格之導遊人員，亦適

用之。

第九條 經導遊人員考試及格，參加職前訓練者，應檢附考試及格證書影本、繳納訓練費用，向交通部觀光局或其委託之有關機關、團體申請，並依排定之訓練時間報到接受訓練。

參加導遊職前訓練人員報名繳費後開訓前七日得取消報名並申請退還七成訓練費用，逾期不予退還。但因產假、重病或其他正當事由無法接受訓練者，得申請全額退費。

第十條 導遊人員職前訓練節次為九十八節課，每節課為五十分鐘。

受訓人員於職前訓練期間，其缺課節數不得逾訓練節次十分之一。

每節課遲到或早退逾十分鐘以上者，以缺課一節論計。

第十一條 導遊人員職前訓練測驗成績以一百分為滿分，七十分為及格。

測驗成績不及格者，應於七日內補行測驗一次；經補行測驗仍不及格者，不得結業。因產假、重病或其他正當事由，經核准延期測驗者，應於一年內申請測驗；經測驗不及格者，依前項規定辦理。

第十二條 受訓人員在職前訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓；其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

一、缺課節數逾十分之一者。

二、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅

迫者。

三、由他人冒名頂替參加訓練者。

四、報名檢附之資格證明文件係偽造或變造者。

五、其他具體事實足以認為品德操守違反倫理規範，情節重大者。

前項第二款至第四款情形，經退訓後二年內不得參加訓練。

第十三條 導遊人員於在職訓練期間，有下列情形之一者，應予退訓，其已繳納之訓練費用，不得申請退還：

一、缺課節數逾十分之一者。

二、由他人冒名頂替參加訓練者。

三、受訓期間對講座、輔導員或其他辦理訓練人員施以強暴脅迫者。

四、其他具體事實足以認為品德操守違反職業倫理規範，情節重大者。

第十四條 受委託辦理導遊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體應依交通部觀光局核定之訓練計畫實施，並於結訓後十日內將受訓人員成績、結訓及退訓人數列冊陳報交通部觀光局備查。

第十五條 受委託辦理導遊人員職前訓練及在職訓練之機關、團體違反前條規定者，交通部觀光局得予糾正並通知限期改善；屆期未改善者，廢止其委託，並於二年內不得參與委託訓練之甄選。

第十六條 導遊人員取得結業證書或執業證後，連續三年未執行導遊業務者，應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行導遊業務。

導遊人員重行參加訓練節次為四十九節課，每節課為五十分鐘。

第七條第二項、第四項及第五項、第九條、第十條第二項及第三項、第十一條、第十二條、第十四條、第十五條有關導遊人員職前訓練之規定，於第一項重行參加訓練者，準用之。

第十七條 導遊人員申請執業證，應填具申請書，檢附有關證件向交通部觀光局或其委託之團體請領使用。

導遊人員停止執業時，應於十日內將所領用之執業證繳回交通部觀光局或其委託之有關團體；屆期未繳回者，由交通部觀光局公告註銷。

第一項委託事項及法規依據應公告並刊登政府公報或新聞紙。

第十八條 （刪除）

第十九條 導遊人員執業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委託之團體申請換發。

第二十條 導遊人員之執業證遺失或毀損，應具書面敘明理由，申請補發或換發。

第二十一條 導遊人員執行業務時，應接受僱用之旅行業或招請之機關、團體之指導與監督。

第二十二條 導遊人員應依僱用之旅行業或招請之機關、團體所安排之觀光旅遊行程執行業務，非因臨時特殊事故，不得擅自變更。

第二十三條 導遊人員執行業務時，應佩掛導遊執業證於胸前明顯處，以便聯繫服務並備交通部觀光局查核。

第二十四條 導遊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，除應即時作妥當處置外，並應將經過情形於二十四小時內向交通部觀光局及受僱旅行業或機關團體報備。

第二十五條 交通部觀光局為督導導遊人員，得隨時派員檢查其執行業務情形。

第二十六條 導遊人員有下列情事之一者，由交通部觀光局予以獎勵或表揚之：

- 一、爭取國家聲譽、敦睦國際友誼表現優異者。
- 二、宏揚我國文化、維護善良風俗有良好表現者。
- 三、維護國家安全、協助社會治安有具體表現者。
- 四、服務旅客週到、維護旅遊安全有具體事實表現者。
- 五、熱心公益、發揚團隊精神有具體表現者。
- 六、撰寫報告內容詳實、提供資料完整有參採價值者。
- 七、研究著述，對發展觀光事業或執行導遊業務具有創意，可供採擇實行者。

八、連續執行導遊業務十五年以上，成績優良者。

九、其他特殊優良事蹟者。

第二十七條 導遊人員不得有下列行為：

一、執行導遊業務時，言行不當。

二、遇有旅客患病，未予妥為照料。

三、誘導旅客採購物品或為其他服務收受回扣。

四、向旅客額外需索。

五、向旅客兜售或收購物品。

六、以不正當手段收取旅客財物。

七、私自兌換外幣。

八、不遵守專業訓練之規定。

九、將執業證借供他人使用。

十、無正當理由延誤執行業務時間或擅自委託他人代為執行業務。

十一、拒絕主管機關或警察機關之檢查。

十二、停止執行導遊業務期間擅自執行業務。

十三、擅自經營旅行業務或為非旅行業執行導遊業務。

十四、受國外旅行業僱用執行導遊業務。

十五、運送旅客前，未查核確認所使用之交通工具，係由合法業者所提供，或租用遊覽車未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。

十六、執行導遊業務時，發現所接待或引導之旅客有損壞自然資源或觀光設施行為之虞，而未予勸止。

第二十八條 導遊人員違反第五條、第六條第二項及第三項、第十七條第二項、第十九條、第二十一條至第二十四條、第二十七條規定者，由交通部觀光局依本條例第五十八條規定處罰。

第二十九條 依本規則發給導遊人員結業證書，應繳納證書費每件新臺幣五百元；其補發者，亦同。

第三十條 申請、換發或補發導遊人員執業證，應繳納證照費每件新臺幣二百元。

第三十一條 本規則自發布日施行。

附錄五、交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點

中華民國 98 年 9 月 30 日觀秘字第 0989000602 號函修正

- 一、 交通部觀光局（以下簡稱本局）及所屬各機關為建立長期性、全天候、制度化的
- 二、 緊急通報處理系統，針對各種災害能及時掌握與回應，特訂定本要點。

二、 災害範圍之界定：

(一) 觀光旅遊災害(事故)：

1、旅遊緊急事故：指因海難(海嘯)、劫機、火災、天災、車禍、中毒、疾病及其他事變，致造成旅客傷亡或滯留之情事。

2、國家風景區事故：較大區域性災害，損失重大，致區域景點陷於停頓，無法對外開放。

3、遊樂區事故：觀光地區遊樂設施發生重大意外傷亡者。

(二) 其他災害：

1、發生全面性或較大區域性之颱風、地震、水災、旱災等天然災害，致處、站陷於重大停頓者。

2、其他因海難(海嘯)、火災、爆炸、核子事故、重大建築災害、公用氣體、油料、電氣管線等、造成重大人員傷亡或嚴重影響景點旅遊與公共安全之重大災害者。

3、辦公廳舍災害事故：所轄機關辦公廳舍內，公共設施因故受損，致有公共安全之虞者。

4、因發生海難(海嘯)災害前加強海濱遊憩據點之海嘯警報傳遞注意事項，詳如附件六

三、 災害規模及通報層級：

(一) 災害規模分級：

1、甲級災害規模：

- (1) 觀光旅遊事故發生死傷 10 人以上者。
- (2) 海難（海嘯）等災害造成傷亡或災害有擴大之趨勢，可預見災害對社會有重大影響者。
- (3) 具新聞性、政治性、社會敏感性或經局長認為有陳報之必要者。

2、乙級災害規模：

- (1) 旅行業舉辦之團體旅遊活動因劫機、火災、天災、海難、中毒、疾病及其他事變，造成旅客傷亡或滯留之情事。
- (2) 國家風景區（含原台灣省旅遊局所轄風景區）內發生 3 人以上旅客死亡或 9 人以下旅客死傷之旅遊事故。
- (3) 觀光旅遊事故發生死亡人數 3 人以上或死傷人數達 9 人以下。
- (4) 具新聞性、政治性、社會敏感性或經承辦單位認為有陳報之必要者。
- (5) 所轄機關辦公廳舍內，公共設施因故受損，致有公共安全之虞者。

3、丙級災害規模：

- (1) 觀光旅遊事故發生人員死傷者或無人死傷惟災情有擴大之虞者或災情有嚴重影響者。
- (2) 具新聞性、政治性、社會敏感性者。

(二) 災害通報層級：

有關各災害規模及通報層級均請先通報本局及當地縣（市）政府消防局及

災害權責相關機關，如經審查災害達乙級規模以上時，由本局轉陳交通部路政司（觀光科）並複式通報交通部交通動員委員會（上班時間）或交通部值日室（非上班時間），另由交通部複審規模、層級後，陳報相關上級單位。

四、各類災害防救緊急應變小組成立時機：

（一）災害事故發生時，其相關機關應立即成立，並即通報本局主（協）辦單位。

（二）本局主（協）辦單位得視災害狀況簽奉 局長、副局長、主任秘書核准後成立。

（三）各類中央災害防救中心成立時，本局及所屬各相關機關應立即配合成立。

（四）依前述條件，上班時間成立緊急應變小組時，由各業務單位直接掌握狀況；非上班時間，則由本局值日同仁立即配合成立緊急應變小組並通知該小組成員進駐，視狀況參照「觀光局及所屬單位主管通訊錄」通報本局 局長、副局長、主任秘書及相關業務主管，併參照「交通部災害緊急通報通訊錄（如附件五）」通報交通部。

五、災害防救緊急應變小組職掌：

（一）災情之收集、通報及陳報各業務單位主管。

（二）善後處理情形之彙整。

(三) 相關機關之聯繫。

(四) 緊急應變作業之通報。

六、通報作業：

(一) 本局受理災害通報之主(協)辦單位：(如附件一)

(二) 災害通報程序：

1、簡訊、電話通報：本局各單位及所屬各機關於獲悉所轄發生災害時，應迅速查證，並立即以簡訊、電話通報 局長、副局長、主任秘書及主(協)辦單位。

2、傳真通報：除簡訊、電話通報外，並應於1小時內以傳真方式傳送「觀光局所屬各單位(管理處)災害通報單」予本局(如附件二)。

3、後續通報：嗣後除重大災情應視處理狀況隨時通報外，原則上每隔4小時傳送一次「交通災害災情速報表【觀光部分】」予本局(如附件三)，俾掌握災情及時回應。

4、本局及管理處應變小組成立後，後續通報以電子郵件為主要，傳真通報為輔，並有專人接收管理。(本局緊急應變專用電子郵件帳號 emg@tbroc.gov.tw)

5、網路通報：本局於天然災害(風、水、震災等)成立緊急應變小組時，應依規定至「災情網路填報系統」填報(網址：<http://www.motc.gov.tw/disaster>)。

(三) 本局主(協)辦單位承辦人員接獲通報，經查證無誤後，應即簽報局長、副局長、主任秘書，並電話通報交通部路政司(如無法通報時，得循複式通報窗口交通動員委員會)。

(四) 除電話通報外，本局相關人員並應於1小時內以「交通部觀光局災害通報單」(如附件四)通報交通部路政司(觀光科)並複式通報交通部交通動員委員會。

七、本局同仁奉派進駐各類中央災害防救中心或交通部緊急應變小組，以及本局或所屬各機關成立緊急應變小組時，相關工作人員於非上班時間處理災害緊急通報相關事項，往、返得運用最迅速之交通工具；相關之通訊、交通、加班費用得依需要核實報銷，並不受一般加班規定限制。

八、所轄發生災害時，本局暨所屬相關機關首長及單位主管，在無安全顧慮的情況下，應立即至現場瞭解實際狀況，必要時並陳報局長、副局長、主任秘書親自到現場瞭解損害及搶修情形。

九、現場救災指揮人員應依平時建立之代理人制度交接，因故離開災害現場時須完成救災指揮權之轉移，以延續救災任務。

發展觀光條例裁罰標準第七條附表三、第十條附表六、第十一條附表七修正說明

查旅行業管理規則部分條文於一百零三年五月二十一日經交通部修正發布施行。本次修正涉及應訂定相關配套裁罰基準規定者，為第三十

條第二項修正旅行業刊登廣告內容規範，俾旅行業者所提供商品或服務資訊正確揭露，保障消費者權益；第三十二條第二項增訂旅行業透過其他網路平臺販售旅遊商品或服務者，應於該旅遊商品或服務網頁載明相關資訊，維護交易安全；第三十七條主文「旅行業辦理」修正為「旅行業執行業務」及刪除第五十四條等規定。本標準第七條附表三爰配合前開規則修正內容一併修正。

另參照本標準第十條附表六第一項及第十一條附表七第一項規定，提高旅行業未派遣或派遣未領有導遊或領隊執業證之旅行業從業人員或非旅行業從業人員之處罰額度。另為維護旅客安全，保障消費者權益，旅行業管理規則第三十七條第八款規定，課予旅行業應使用合格駕駛人、應簽訂租車契約及應查核填列遊覽車及駕駛精神狀態之檢查紀錄表，導遊人員管理規則第二十七條第十五款規定，課予導遊人員於運送旅客前，應查核填列遊覽車及駕駛精神狀態之檢查紀錄表等善良管理人注意義務，爰配合增訂相關裁罰基準規定。

有關導遊人員管理規則第二十七條第一款及領隊人員管理規則第二十三條第六款規定之導遊人員及領隊人員不得有言行不當之行為，原裁罰基準僅按違規情節是否重大區分為二個等級，為符比例原則，爰增訂導遊人員及領隊人員言行不當，未達情節重大，惟影響旅遊行程及旅客權益者之裁罰基準規定。

附錄六、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. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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佈相關消息，倘遇不利旅客安全之狀況，須盡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. 本項活動具有刺激性(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。
- 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。