

# 國人宜加強大陸旅遊的風險管理

嶺東技術學院張助理教授張執中撰

據海基會統計，自 1990 年 10 月至 2003 年所處理大陸旅行重大意外事件有 216 件。若按照歷年國人在大陸旅行事故的資料分析，以交通運輸意外最為嚴重，其他包括餐飲衛生、住宿安全或盜竊行搶，皆導致生命與財產的威脅，顯示國人赴大陸旅遊必須加強風險管理與具備意外處理能力。

## 因熟悉而疏忽警戒

自 1987 年至今，台灣赴大陸人數累計已超過三千萬人次，而大陸也成為國人最主要的旅遊目的地。雖然大陸與台灣在語言與生活飲食的相似度，高於其他國家。但是大陸幅員廣大，各地自然環境、社會風土民情與價值觀不同，特別是在改革開放後所形成的「三差」(城鄉、貧富、區域)現象，以及兩岸不同的經濟發展經驗所建立的工作服務態度，若國人因為熟悉而失去應有的戒心，則容易導致生命與財產的威脅。

按照歷年國人在大陸旅行事故的資料分析，以交通運輸意外最為嚴重(見表一)，如早期白雲機場空難、千島湖事件，到近期長白山翻車事件與台灣記者在新疆的車禍。還有因住宿安全如廣西南寧土石流事件，以及其他盜竊、衛生等意外事件，都造成台灣旅客的傷亡。遊客的激增雖然為大陸當地帶來巨大的消費能量，但是意外事件頻傳、旅客投訴案件不斷，除了對大陸發展旅遊產業形成負面影響。對台灣遊客而言，除了事前的慎選與防範，事發當時的緊急應變也是必要的訓練。

## 風險意識宜加強

台商張老師建議，無論到大陸旅遊或經商，包括對遊覽車及駕駛的篩選與監督、避免搭乘夜車或超載；避免吃路邊攤與不熟悉的食物飲料(特別是酒類)；盡可能結伴出遊；避免「穿金戴玉」或將霹靂包掛在腰上，也避免臺胞證置於胸前口袋，以免引起注意；住處房門注

意反鎖與訪客限制以避免情色交易等，減少是非上身，這些都是應該具備的風險意識。

### **保險附加「海外醫療救援」**

此外海基會也建議，早期台灣旅客在大陸的意外事件，經常發現部分民眾缺乏風險意識，赴大陸旅行未投保任何保險，或是只投保意外險（身故理賠）卻未附加「海外醫療救援」，以致在大陸受傷或生病時，面對高達新台幣數十萬甚至上百萬的龐大醫療費及後送回台費用求助無門，造成家屬嚴重負擔。相對來說，近期幾個台灣旅客意外如「新疆哈密車禍」、「長白山車禍」及「雲南鶴慶車禍」等，由於傷亡民眾均有投保意外險附加海外醫療救援，基本上都能獲得妥善醫療照顧、後送服務與理賠。因此，民眾赴大陸宜投保適當保險，尤其附加「海外醫療救援」項目，以確保大陸行之平安與順利。

### **意外事件的求助**

國人在大陸若遭遇人身安全等緊急事件，比如發生重病、重傷、交通事故、遭搶劫等旅行意外時，先依情況就近向當地公安報警（電話：110）或通報救護車（電話：120）尋求協助。如未獲妥善處理，可向當地旅遊局（市內查號台：114；長途查號台：116）、台辦、台商協會或逕向海基會等單位請求協助（如表二及表三）。

若為財物遺失，則必須向當地公安機關報案，並取得遺失證明。攜有旅行支票者，應先在支票上簽名並將支票存根聯保管妥當，一旦遺失或遭竊，可立即向銀行申報掛失止付。而在醫療救助方面，旅客除了向投保公司求助外，也可考慮國際 SOS 救助公司（電話：10-65003419、65003388），該中心提供全天候付費服務，可以協助安排適當之醫療設施、醫院、醫療專家、救護車及包租飛機護送病人至就近醫院或返臺治療。台灣旅客的傷、病赴診（含門診及住院），其醫療費用可在出院後六個月內，持醫療收據、診斷書、護照影本（含出入境查驗章）以及核退申請書向申保單位所屬地區健保局申請給付。

總之，事前的防範勝於事後的補救，但是當無法預期的意外發生時，民眾在第一時間的應變與處理是最重要的。希望赴大陸的民眾都能事前掌握充分的資訊，也能利用當地的人力物力，以獲得人身最大的保障。

(表一) 近年大陸旅遊意外事件一覽表

2004.12 製表

	時 間	事 件	傷亡情況	資料來源
1	79.10.02	廣州白雲機場空難	30 名台灣旅客死亡	中國時報, 1998.8.23
2	80.03.27	福州莆田車禍	19 名台灣進香團團員死亡	中國時報, 1998.8.23
3	81.07.31	南京空難	2 名台灣乘客罹難	中國時報, 1998.8.23
4	81.10.08	蘭州空難	11 名台灣旅客受傷	中國時報, 1998.8.23
5	81.11.24	桂林空難	9 名台灣旅客離罹難	中國時報, 1998.8.23
6	82.10.26	福州空難	1 名台灣旅客罹難	中國時報, 1998.8.23
7	83.03.23	長江三峽直昇機墜落事件	臺灣旅客 1 死 1 失蹤	中國時報, 1998.8.23
8	83.03.31	浙江省千島湖事件	24 名台灣旅客死亡	中國時報, 1998.8.23
9	84.04.23	湖北省神農架船難	8 名台灣旅客死亡	中國時報, 1998.8.23
10	85.11.06	深圳車禍	2 名台灣旅客死亡	中央社, 1996.11.6
11	86.03.30	重慶遊覽車翻覆事件	7 名台灣旅客輕重傷	中央日報, 1998.8.24
12	86.05.08	廣東省深圳機場空難	2 名台灣旅客受傷	中國時報, 1998.8.23
13	86.09.19	成都車禍事件	11 名台灣旅客受傷	中央日報, 1998.8.24
14	86.10.20	新疆阿圖什市車禍	臺灣旅客 1 死 4 傷	中國時報, 1998.8.23
15	87.08.22	甘肅嘉峪關車禍事件	台灣旅客 6 死 8 傷	中國時報, 1998.8.23
16	90.05.21	貴州省安順車禍事件	21 名台灣旅客受傷	Mook 旅遊網, 2001.5.23
17	90.06.08	廣西南寧土石流事件	4 名台灣遊客死亡	大紀元, 2001.6.8
18	93.07.08	新疆哈密車禍事件	2 名台灣記者受傷	中廣新聞網, 2004.7.14
19	93.07.13	台灣旅遊團長白山翻車事件	台灣旅客 1 死 12 傷	中華網新聞, 2004.7.16
20	93.10.11	四川九寨溝交通事故	1 名台灣旅客死亡	大紀元, 2004.10.11

(表二) 中國大陸旅遊緊急救援協調機構

2004.12 製表

國家旅遊局質量規範與管理司 電話：(010) 65234521 傳真：(010) 65122096	衛生部國際緊急救援中心 電話：(010) 64001746 傳真：(010) 64001737
北京國際醫療中心 電話：(010) 64651561、64651562 傳真：(010) 64651984	亞洲緊急救援中心北京報警中心 電話：(010) 64629100、64629112 傳真：(010) 64629111
國際 SOS 救助公司北京報警中心 電話：(010) 65003419、65003388 傳真：(010) 65016048	國旅總社旅行救援中心 電話：(010) 66031185 傳真：(010) 66012040

資料來源：中國旅遊網。<http://www.cnta.gov.cn/3-lyxz/jy.asp>

(表三) 國人赴大陸旅遊緊急聯繫電話

海峽兩岸交流基金會 電話：8862-27129292	陸委會香港事務局 電話：852-25258642
陸委會澳門事務處 電話：853-306282	交通部觀光局 電話：8862-23491500

**大陸旅遊資訊諮詢網站：**海基會。<http://www.sef.org.tw/>國務院台灣事務辦公室。<http://www.gwytb.gov.cn/>中國旅遊網。<http://www.cnta.gov.cn/>

李銘輝，「大陸旅遊安全須知」。

<http://www.chinabiz.org.tw/maz/chang/005-199810/005-10.htm>

袁明仁，「台商赴大陸旅遊、投資及經商應注意的人身安全保障」。

<http://www.chinabiz.org.tw/maz/chang/006-199811/006-23.htm>