

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 PROGRAM OF
TOURISM MANAGEMENT DEPARTMENT OF TOURISM
MANAGEMENT NAN HUA UNIVERSITY

重大傳染病旅遊業危機處理之研究-以 H7N9 流感為例

The Study of Handling Crisis of Infectious Diseases in Tourism-
a Case of H7N9

研究生：黃音文

GRADUATE STUDENT : YIN-WEN HUANG

指導教授：趙家民 博士

ADVISOR : CHIA-MIN CHAO Ph.D.

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月

南 華 大 學

旅遊管理學系旅遊管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

重大傳染病旅遊業危機處理之研究-以 H7N9 流感為例

研究生：蔡音文

經考試合格特此證明

口試委員：謝品翰
蘇雅真

趙宇民

指導教授：趙宇民

系主任(所長)：丁誌敏

口試日期：中華民國 104 年 6 月 27 日

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班
一百零三學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：重大傳染病旅遊業危機處理之研究-以 H7N9 流感為例

研究生：黃音文

指導教授：趙家民博士

論文摘要內容：

本研究主要目的為瞭解「重大傳染病旅遊業危機處理-以 H7N9 流感為例」，依據文獻探討重大傳染病、旅遊社、及危機管理等相關理論與研究進行整理，設計訪談大綱，以旅遊業者、衛生局疾病管制局相關公部門主管及學者專家為對象進行深度訪談，將所蒐集的資料進行分析與整理，藉此瞭解旅遊業者在領團出國時面臨旅遊傳染病時危機處理方法。本研究採用質性研究深度訪談調查法。以旅遊業經營者、公部門、學界代表為訪談對象。經分析討論提出建議有旅遊業危機處理、重視旅遊業領隊的教育訓練、建立旅遊業財務面風險控管、加強國際間旅遊業合作。

關鍵字：重大傳染病、旅遊業、危機處理

Title of Thesis : The Study of Handling Crisis of Infectious Diseases in

Tourism-a case of H7N9

**Name of Institute : Master program of Tourism management,Department
of Tourism Management, Nan Hua University**

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Huang,Yin-Wen

Advisor : Chao,Chia-Ming Ph.D

Abstract

The main purpose of this study was to understand 「 crisis management of major infectious diseases in tourism-a case of H7N9 」 . To achieve this purpose, literature review were adopted to explore relative theories and studies of infectious diseases, tourism, and crisis management. Interview outline was designed and take the depth interview with travel agents, administrators and experts. To understand the crisis management when travel agent encounter infectious disease.Research method was depth interview with travel agents, administrators and experts. Recommendations were made as follows:The crisis management of travel agency,put emphasis on the educational training of tour guides,establish the financial risk control of travel agency,and strengthen the international tourism cooperation.

Keywords:major infectious diseases,tourism industry,crisis management.

目錄

| | |
|-----------------------|-----------|
| 中文摘要 | i |
| 英文摘要 | ii |
| 目錄 | iii |
| 表目錄 | viii |
| 圖目錄 | ix |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 1.1 研究背景與動機 | 1 |
| 1.2 研究目的 | 4 |
| 1.3 研究流程 | 5 |
| 1.4 研究範圍 | 8 |
| 1.4.1 研究內容 | 8 |
| 1.4.2 研究限制 | 8 |
| 第二章 文獻探討 | 10 |
| 2.1 重大傳染病 | 10 |
| 2.1.1 傳染病歷史 | 10 |
| 2.2.2 傳染病定義 | 12 |
| 2.1.3 旅遊與傳染病 | 14 |

| | | |
|-------|-----------------|----|
| 2.1.4 | 流感病毒..... | 16 |
| 2.2 | 旅行社的定義..... | 20 |
| 2.2.1 | 旅行業歷史..... | 21 |
| 2.2.2 | 旅行業定義..... | 23 |
| 2.2.3 | 旅行社分類與營業範圍..... | 27 |
| 2.3 | 危機管理..... | 31 |
| 2.3.1 | 何謂危機..... | 31 |
| 2.3.2 | 危機特質..... | 33 |
| 2.3.3 | 危機處理..... | 34 |
| 第三章 | 研究方法..... | 41 |
| 3.1 | 研究架構..... | 41 |
| 3.2 | 研究方法..... | 43 |
| 3.3 | 研究設計說明..... | 45 |
| 3.3.1 | 本研究訪談對象選取..... | 45 |
| 3.3.2 | 訪談內容規劃與執行..... | 47 |
| 3.4 | 研究執行..... | 48 |
| 第四章 | 訪談結果與分析..... | 50 |
| 4.1 | 訪談成果..... | 50 |

| | |
|---|----|
| 4.1.1 旅行團出發前政府發布目的地發生 H7N9 流感，旅行業者如何處理？ | 50 |
| 4.1.2 旅行團出團前政府發布大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理？ | 53 |
| 4.1.3 請問政府尚未發布出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒絕退款時，旅行業者怎麼辦？ ... | 55 |
| 4.1.4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？ | 57 |
| 4.1.5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者如何因應？ | 60 |
| 4.1.6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順、意識不清及其他症狀，如何因應處理？ | 62 |
| 4.1.7 請問旅客回國前政府發布國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？ | 65 |
| 4.1.8 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，家屬要求回台就醫，因旅客是傳染病旅行業者如何處理？ | 67 |
| 4.1.9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？ | 70 |

| | |
|--|----|
| 4.1.10 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周，要求賠償時旅行業者如何面對處理？ | 72 |
| 4.1.11 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付與處理？ | 75 |
| 4.1.12 請問旅行業面對危機處理時，如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？ | 77 |
| 4.2 小結 | 80 |
| 4.2.1 出發前發生 H7N9 流感的處理措施 | 80 |
| 4.2.2 出發前鄰近旅遊目的地區發生 H7N9，旅客堅持退團的處理措施 | 80 |
| 4.2.3 尚未發布出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒絕退款時的處理措施 | 80 |
| 4.2.4 出發至目的地，當地發生 H7N9 流感時的處理措施 | 80 |
| 4.2.5 旅客疑似被傳染 H7N9 流感的處理措施 | 81 |
| 4.2.6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順、意識不清及其他症狀的處理措施 | 81 |
| 4.2.7 回國前政府發布國內有 H7N9 流感時的處理措施 | 81 |
| 4.2.8 面對危機處理時的處理措施 | 82 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.9 在國外確定感染 H7N9 流感，家屬要求回台就醫的處理措施 | 84 |
| 4.2.10 在國外確診 H7N9 流感滯留期間產生費用處理措施 | 84 |
| 4.2.11 面對旅客家屬質疑領隊照顧不周，要求賠償之處理措施 | 84 |
| 4.2.12 旅客發生重大傳染病的處理措施 | 84 |
| 第五章 結論與建議 | 86 |
| 5.1 結論 | 86 |
| 5.1.1 探討重大傳染病事件爆發對旅遊業的衝擊影響。 | 86 |
| 5.1.2 探討 H7N9 事件中，旅遊業的危機處理 | 87 |
| 5.2 建議 | 88 |
| 參考文獻 | 91 |
| 附錄一 | 99 |
| 附錄二 | 101 |

表目錄

| | | |
|--------|--|----|
| 表 2-1 | 傳染病分類 | 13 |
| 表 2-2 | 新型 A 型流感警示區域..... | 15 |
| 表 2-3 | 台灣地區旅行社統計表 | 22 |
| 表 3-1 | 本研究的訪談對象 | 46 |
| 表 4.1 | 出發前發生 H7N9 處理方式 | 52 |
| 表 4.2 | 出發前目的地發生 H7N9，但非疫區旅客要退團處理方式 | 54 |
| 表 4.3 | 政府未發布，旅客擔心而要求退團費，但航空公司拒絕退款處理 方式 | 57 |
| 表 4.4 | 已到達，當地發生 H7N9 流感處理方式 | 60 |
| 表 4.5 | 旅客可能被傳染 H7N9 流感的處理方式 | 62 |
| 表 4.6 | 疑似感染導致發燒等症狀的處理方式 | 64 |
| 表 4.7 | 旅客回國前發現國內有 H7N9 的處理方式..... | 66 |
| 表 4.8 | 國外確定感染 H7N9 流感，家屬要求回台就醫之處理方式 | 69 |
| 表 4.9 | 國外確診 H7N9 產生之額外費用處理方式..... | 72 |
| 表 4.10 | 家屬質疑領隊照顧不周的處理方式 | 74 |
| 表 4.11 | 面對旅客發生傳染病處理方式..... | 77 |
| 表 4.12 | 面對危機處理時之處理方式 | 79 |

圖目錄

| | | |
|-------|---------------|----|
| 圖 1-1 | 研究流程圖 | 7 |
| 圖 2-1 | 危機意涵解析圖 | 31 |
| 圖 2-2 | 危機處理流程表 | 38 |
| 圖 3-1 | 研究架構 | 42 |



第一章 緒論

隨著時代的進步、科技的發展、交通工具的便捷性、國民所得增加、經濟發展及國民生活休閒型態改變，我國旅行業逐年發展，國人出國旅遊次數亦逐年增加，旅行的便利性、快速性，垂手可得，天涯若比鄰、一日地球圈的概念儼然成形。然而在跨國際旅遊過程之中，似乎危機重重，舉凡大型空難、氣候災難、重大傳染病如 H7N9 流感等，這些事件無不威脅著旅遊的過程。有鑑於此，本研究以重大傳染病中的 H7N9 為例，旅遊業如何應變及危機處理，以進行分析與研究。本章針對研究背景與動機、研究目的、研究流程、研究範圍進行探討，說明如下。

1.1 研究背景與動機

台灣近年來經濟快速成長、國民所得增加、生活水準不斷提升、伴隨著交通便利、旅行工具選擇性增多，使得國人旅遊生活型態改變，從以往國內短程、單日、短距離的旅遊模式，轉換為跨國性、多日、遠距離的旅遊模式。回溯台灣旅行業之發展，可溯及自 1927 年 6 月 1 日由陳光甫先生成立「中國旅行社」，係首開旅行業先河。該公司於 1943 年 2 月在台灣設立分社，命名為「台灣中國旅行社」。1948 年由財團法人台灣旅行社改組之「台灣旅行社股份有限公司」，隸屬於台灣省政府交通處，是屬於公營之旅行業，經營業務除原有之鐵路旅行服務外，亦包含

全省其他旅遊設施、國際相關旅遊業務與國民旅遊之推廣，由此得知台灣旅行業發展甚早。

台灣之旅行業依經營業務分為綜合旅行業、甲種旅行業及乙種旅行業等三種，其中乙種旅行業之經營範圍僅限於國內旅遊業務方面；甲種旅行業除可經營國內旅遊業務以外，亦得經營國外旅遊業務；而綜合旅行業之經營範圍，除包含甲種旅行業之營業範圍外，另亦可經營批售業務。台灣地區歷年旅行社總公司家數，迄 2015 年 2 月底止，總共有綜合旅行業 552 家，甲種旅行業 2,709 家，以及乙種旅行業 217 家（含分公司家數），合計 3,478 家（交通部觀光局，2015）。國人出國人數由 1980 年的 484,000 人至 2013 年出國人數增加到 11,100,000 人次，因此，台灣的旅行社在旅遊相關產業逐年扮演重要角色。因跨國旅遊愈來愈頻繁，相對為旅行業者帶來商機，但在帶來商機的同時，也必需特別注意到旅遊危機的產生，近年來的天災與人為因素導致重大危機事件，深深影響旅行業者的經營，回顧到十來年旅行業者所面臨的重大事件可說不勝枚舉，如 2001 年 911 事件、空難事件、重大傳染病等。

以這近二十年來國際間重大傳染病、自 1997 年 11 月香港地區發現 H5N1，造成 6 人死亡，在大量撲殺禽鳥之後消失，1999 年發現 H9N2，在 2003 年 H5N1 從東南亞地區捲土重來，並開始爆發且發生禽流感傳染

給人類的案例，至 2005 年這段期間不斷擴張，甚至遠至東歐地區都有案例發生，於 2006 年散播至西亞與非洲等地。到 2013 年 3 月新型禽流感 H7N9 在中國爆發，這是第一起人類 H7N9 流感病例，再度引起兩岸政府的高度重視，對旅行業者影響甚鉅，更考驗旅行社從業人員危機管理的智慧。

根據行政院衛生署疾病管制局於 2008 年所定義旅遊傳染病，是指在旅途中所感染的傳染病，在跨國旅行過程中，最為常見旅遊工作者、參與者，遭受傳染病感染，亦即旅遊過程中可能是受到團員、周遭人員、甚或是其他物種，經由飲水、空氣、或其他形式的傳染，而受到感染。

依據傳染病防治法中定義，傳染病依致死率、發生率及傳播速度等危害風險程度高低可分為五大類傳染病（衛生福利部疾病管制署，2015）。且依據行政院衛生福利部 2014 年 8 月 8 日公報，五大類傳染病包括至少 61 種傳染病，然我們實際所接觸到的感染危機數量，仍遠高於法定傳染病數量，更何況藉由旅遊所散播的傳染病更顯複雜。

近年來重大傳染病接踵而來的發生，旅遊業是相當脆弱的行業，對於從事旅行社之工作，乃需長期關注各旅遊國家是否傳出重大傳染病影響遊客旅遊的動線，且旅遊業涉及跨國性活動，遊客之參與意願涉及旅

遊動線之國家是否有重大疾病產生、是否有完善的危機處理機制，值得深入探討。

綜合上述，伴隨著時代變遷、世界潮流趨勢、經濟及國民所得的發展，我國旅遊業蓬勃發展，此乃無庸置疑的趨勢。然而在跨國性旅遊過程中，包含出發前、旅遊中及返國後，旅遊參與人員無不處於高危險傳染病感染環境中，在 2013 年所爆發的 H7N9 是首例人類流感病例的發生，迄今，仍然持續有新增案例。此事件對於旅遊業的影響很大，誠如上述提到，旅遊業是相當脆弱的產業，當遇到重大傳染病時，旅遊業者於傳染病流感危機事件中，如何處理及因應之道，為旅行業首要面對的課題。本研究乃基於這樣的理念，試圖透過對相關文獻的分析與探討，並採取訪談法，針對專家學者、旅遊從業人員、政府相關部門人員，針對旅遊業對於流感之危機處理，提出觀點及看法，據以預防、因應及處理流感事件。

1.2 研究目的

基於上述的研究背景及動機，本研究以旅遊業對於重大傳染病中 H7N9 流感的危機處理為研究主題，藉由文獻分析及訪談法去探討，本研究主要具體研究目的如下：

(一) 探討重大傳染病事件爆發對旅遊業的衝擊影響。

(二) 探討 H7N9 事件中，旅遊業的危機處理。

1.3 研究流程

本研究流程分為八個部分，如圖 1-1 所表示，第一部份說明因跨國旅遊日益蓬勃，人與人之間的接觸增加，相對造成傳染病的快速傳播，在禽流感的歷史演變到 2013 年發生第一起人類 H7N9 事件，造成旅遊傳染病擴散，如何危機處理；第二部分是根據前述的背景選取主題來探討；第三部份為文獻探討，針對旅行社、危機處理、重大傳染病相關理論與研究進行整理，以確認本研究之理論基礎；第四部份參考相關研究文獻，再與旅行社特性結合，設計訪談大綱與訪談對象；第五部分待訪談內容設計與對象確認完成後，隨即進行深度訪談；第六部份將訪談內容進行整理，並加以分析、歸納；第七部份則是整理上述資料完成論文；第八部份依據研究結果提出結論與相關建議。本研究共分為五章，章節安排如下：

第一章 緒論

包含研究背景與動機、研究目的、研究流程、研究範圍。

第二章 文獻探討

蒐集相關文獻，依研究主題分為三個部份，包含重大傳染病、旅遊業定義與危機管理及其相關理論進行研究探討。

第三章 研究方法

包含研究架構、研究方法、研究設計說明與研究執行等。

第四章 結果與分析

依據訪談內容整理分析與小結。

第五章 結論與建議

依據分析結果，提出結論與建議。



本研究流程詳如圖 1-1。

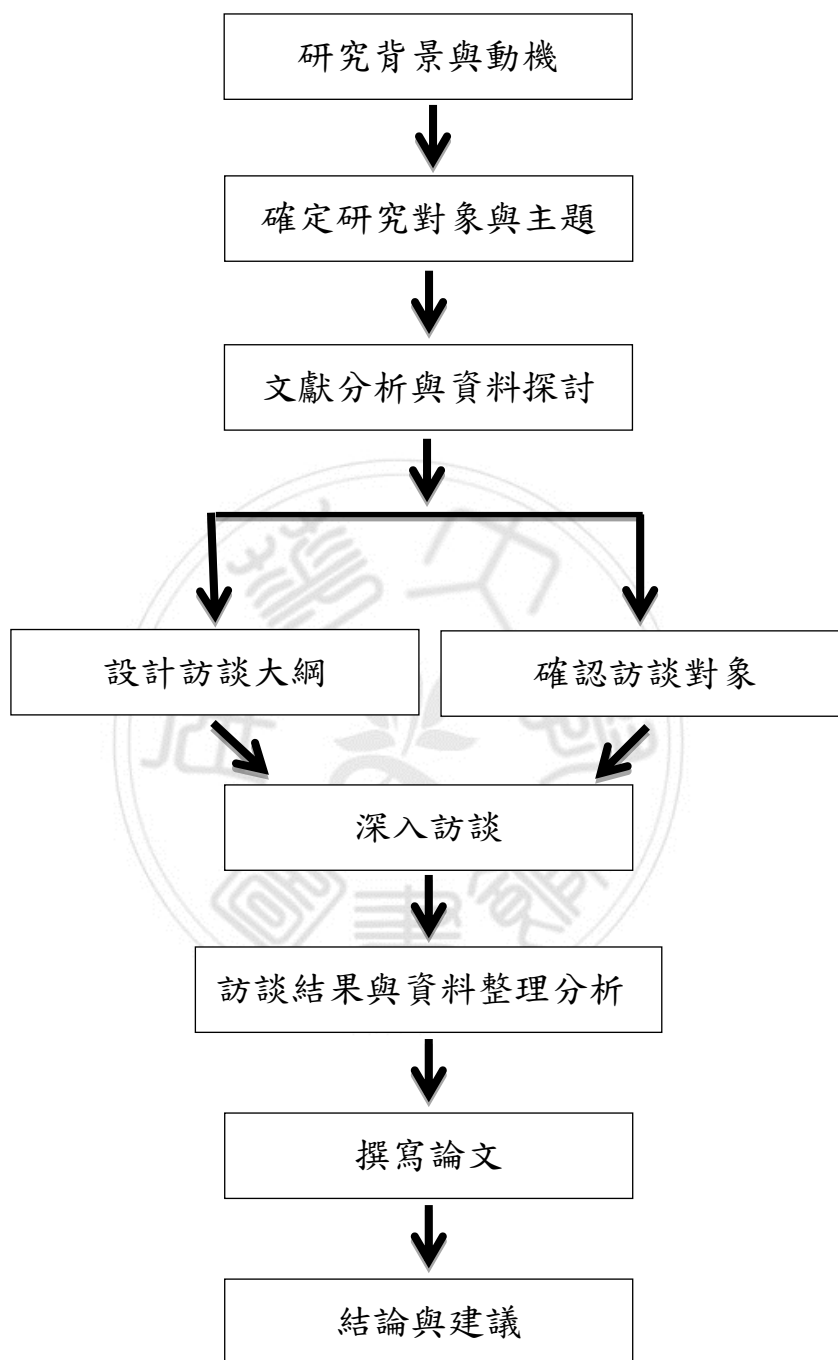


圖 1-1 研究流程圖

1.4 研究範圍

本研究的研究範圍說明如下：

依據交通部觀光局 2015 年 2 月 26 日最新統計資料，台灣的旅行社總共家數為 2,670 家，其中包含：綜合旅行社 124 家，甲種旅行社 2,333 家，乙種旅行社 213 家（以上不含分公司家數，若含分公司家數總數為 3,478 家）。故本研究主要探討內容如下：

1.4.1 研究內容

在探討旅遊業對於重大傳染病中的 H7N9 流感的危機處理，據以瞭解 H7N9 流感對於旅遊業的衝擊，以及對於 H7N9 的危機處理應變方式，並對旅遊業於處理 H7N9 重大流感危機時提出建議。自所蒐集之相關文獻進行分析、探討、整理與歸納，並設計訪談大綱，選擇對象後，進行訪談，並就訪談結果加以分析，做出研究結論後提出研究建議。

1.4.2 研究限制

本研究採取文獻分析擬定訪談大綱並以訪談法訪談，限制如下：

（一）訪談對象之有限性

訪談對象主要選擇產業界、公部門、學術界等相關人員，因研究者取樣對象有限，或受訪者對此事件的瞭解太過狹隘，以致於不知如何去解釋此一事件，或受者本身的資訊不夠充足（對特定事件產生誤解，或是已忘記了某些關鍵的事件），且受限於研究時間、資源、經費以及訪談邀請對象之參與意願等因素，可能有資料蒐集不足之虞。

（二）訪談對象可能產生防衛心態

訪談過程中，可能因受訪者基於自身立場，對於問題本身不便回答太詳細或為保護自己或他人，有意對問題的回答撒謊，或自身意願或訪談問題涉及敏感隱私之議題，而導致防衛心態，未能如實回答，相對就無法取得有效資訊。

第二章 文獻探討

2.1 重大傳染病

2.1.1 傳染病歷史

自人類歷史記載以來，根據考古結果發現到，在 1 萬年至 1 萬 1 千年前，就已經有傳染病流行的記載，並造成人類重大傷亡。回溯自西元前 429 年，在希臘最大的城邦-雅典，被一場瘟疫所襲擊，在這期間是伯羅奔尼撒的戰爭，此次的傳染病導致雅典在這場戰爭失敗瓦解。

在歷史記載的重大傳染病造成重大傷亡事件依序為：

1.鼠疫：在 542-543 年間，爆發於查士丁尼大帝所統治的東羅馬帝國，帝國因此次的病毒使得帝國運作及機能一時陷入癱瘓，此次的病毒推測為現代醫學所指的鼠疫。鼠疫在人類歷史上有過 3 次大流行，此次是第 1 次，自 6 世紀持續到 8 世紀末，死亡近 1 億人。第 2 次鼠疫爆發有 2 種說法，一種是蒙古西征，另一種說法是在往來克里米亞與西西里島間的商人被感染鼠疫，由於發病時患者會出現黑斑，所以稱為「黑死病」。僅歐洲地區就死亡 2500 萬人。第 3 次鼠疫大流行最先發生在 1855 年中國雲南地區，接著在廣東爆發，而後傳到香港，要到 1959 年左右，才告一段落，此次死亡人數 1200 萬人（衛生福利部疾病管制署，2015）。

2.天花：天花有史無前例高死亡率，痛常被認為是不治之症及惡魔疾病，在 1 萬年前，似乎就是人類的疾病。自 4 世紀以來，便流行於亞洲各地，到 16 世紀西班牙人將病毒帶到美洲，17 世紀上半葉，天花在美洲東部的印第安人散播開來，期間造成大量死亡。到 1980 年 5 月 8 日才全部絕跡（維基百科，2015）。

3.西班牙流感：西班牙流感被認為是禽流感的一種，起自 1918 年，造成人類第一次流感大流行（瘟疫），造成 4000 萬到 5000 萬人死亡，死亡人數遠超過第一次世界大戰。至於流行性感冒病毒的病原性，在 1931 年，美國 Richard Shoup 確認發生在豬身上的流行性感冒是由 Pfeiffer 發現的流行性感冒細菌與病毒的混合感染所引起（科學事典-流行性感冒，1985）。

4.亞洲與香港流感：在 20 世紀的 100 年間，發生了 3 次流感大流行。分別是西班牙流感、1957 年由 H2N2 病毒造成的亞洲流感，以及 1968 年由 H3N2 病毒造成的香港流感。亞洲流感在全世界共造成了 200 萬人死亡。在 1957 年冬發源於中國貴州，擴散到全中國。中國科學家雖然成功分離出了病原體，疫情發生兩個月之後消息才傳到了其他各國。在此期

間，疫情擴散到了非洲及中南美，夏季進入秋季之後便在全世界流行開來。

香港流感在全球範圍內造成的死亡人數高達有 100 萬人，其中日本死亡 2,200 人以上。這次流感的病原體是屬於 H3N2 亞型的新型流感病毒。同時，H2N2 型病毒則就此消失。H3N2 病毒也是現在的季節性流感的病因（維基百科，2015）。

5. 新型流感：進入 21 世紀，在 2009 年發生了 H1N1 流感大流行。疫情最初在墨西哥及美國發生局部流行，自 2009 年春季開始到 2010 年 3 月，它開始作為 A 型流行性感冒病毒、H1N1 亞型流行性感冒病毒所導致的豬流感在全世界流行開來（豬流感-A 型流感 WHO 為照顧生豬養殖業而更名，讀賣新聞社，2009）。WHO 在 2009 年 4 月 27 日將全球流感大流行的警戒級別提升至 4 級，2 天後的 4 月 29 日提升到 5 級，6 月 11 日又宣布提升到 6 級。這是進入 21 世紀以來人類所經歷的第一場流感瘟疫（押谷、瀨名，2009）。日本則根據傳染病預防法第 6 條第 7 款第 1 號將其定性為「以擁有人際傳播能力的病毒為病原體的新型流行性感冒」，並命名為「新型流行性感冒」（維基百科，2015）。

2.2.2 傳染病定義

衛生福利部疾病管制署在 2015 依據傳染病防治法中定義，傳染病依致死率、發生率以及傳播速度等危害風險程度高低，可分為五大類傳染病（詳表 2-1），依據類別區分為第一類至第五類，傳染力也有所差異，我國在 2013 年 4 月 3 日將「H7N9 流感」列為第五類法定傳染病，但在 2014 年 7 月 1 日又移除「H7N9 流感」，於同日併入新增之第五類法定傳染病「新型 A 型流感」。

表 2-1 傳染病分類

| 法定傳染病類別 | 傳染力 | 疾病名稱 |
|---------|----------|---|
| 第一類 | 相對高度危害風險 | 天花、鼠疫、嚴重急性呼吸道症候群、狂犬病、炭疽病、H5N1 流感 |
| 第二類 | 相對中度危害風險 | 白喉、傷寒、登革熱、流行性腦脊髓膜炎、副傷寒、小兒麻痺症、桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾、瘧疾、麻疹、急性病毒性 A 型肝炎、腸道出血性大腸桿菌感染症、漢他病毒症候群、多重抗藥性結核病、屈公病、炭疽病 |
| 第三類 | 相對低度危害風險 | 腸病毒感染併發重症、結核病、人類免疫缺乏病毒感染、漢生病、百日咳、新生兒破傷風、破傷風、急性病毒性 B 型肝炎、急性病毒性 C 型肝炎、急性病毒性 D 型肝炎、急性病 |

| | | |
|-----|--------------------------------------|--|
| | | 毒性E型肝炎、流行性腮腺炎、梅毒、淋病、侵襲性b型嗜血桿菌感染症、退伍軍人病、先天性德國麻疹症候群、日本腦炎 |
| 第四類 | 前三類之外，主管機關認為有必要監測及防制之傳染病 | 流感併發重症、肉毒桿菌中毒、庫賈氏病、鉤端螺旋體病、萊姆病、類鼻疽、地方性斑疹傷寒、Q熱、水痘併發症、恙蟲病、兔熱病、侵襲性肺炎鏈球菌感染症、疱疹B病毒感染症、弓形蟲感染症、布氏桿菌病 |
| 第五類 | 前四類之外，國內尚未發生之傳染病，但主管機關認為流行可能造成國民健康影響 | 新型A型流感、中東呼吸症候群冠狀病毒感染症、黃熱病、伊波拉病毒感染、拉薩熱、馬堡病毒出血熱、裂谷熱 |

資料來源：衛生福利部疾病管制署 2015

2.1.3 旅遊與傳染病

何謂旅遊傳染病？廣義而言，就是在旅遊途中所感染到的疾病，或是與人在移動過程中所感染到的疾病，皆可算是旅遊傳染病。人們到了一個陌生的環境從事旅遊等相關行程，易因與所生活的地方生活習慣與飲食方面截然不同，而水土不服導致抵抗力降低，就可能因此感染其他

地區特有的疾病，常見的與旅遊相關傳染病感染途徑，一般可以分為三方面，在吃的部分，即是飲食方面，昆蟲與動物，接觸方面的傳染等。

- 1.經飲食傳染：主要是不潔的食物、水或生食引發霍亂、痢疾等。
- 2.接觸面傳染：AIDS、B 型肝炎、游泳或涉水跟土壤接觸可能會引起血吸蟲病等。
- 3.飛沫傳染：到流行腦脊髓膜炎流行地區易受感染。
- 4.動物或昆蟲傳染：被蚊子叮咬易引發登革熱、瘧疾或日本腦炎，貓狗咬傷易得狂犬病。

本研究所探討的 H7N9 新型 A 型流感病毒屬禽流感，人類一般是透過吸入與接觸禽流感病毒顆粒（或受其汙染的物體與環境）而受感染，確診病例中六成與禽鳥接觸有關，因此可推測病毒傳染途徑主要從禽鳥傳給人類。

表 2-2 新型 A 型流感警示區域

| 疾病 | 國家/地區 | 等級 | 旅行建議 | 發佈日期 |
|----------|--|--------|-----------|------------|
| 新型 A 型流感 | 中國大陸/安徽省,福建省,廣東省,貴州省,湖北省,湖南省,江蘇省,江西省,山東省,上 | 第二級/警示 | 對當地採取加強防護 | 2015/04/27 |

| | | | | |
|----------|--|--------|---------------|------------|
| | 海市,四川省,新疆維吾爾自治區,雲南省,浙江省 | | | |
| 新型 A 型流感 | 中國大陸/北京市,甘肅省,廣西壯族自治區,海南省,河北省,黑龍江省,吉林省,遼寧省,內蒙古自治區,寧夏回族自治區,青海省,山西省,陝西省,天津市,西藏自治區,重慶市 | 第一級/注意 | 提醒遵守當地的一般預防措施 | 2013/06/28 |

資料來源：衛生福利部疾病管制署 2015

2.1.4 流感病毒

根據行政院衛生署疾病管制局在 2008 年定義旅遊傳染病，是指在旅途中所感染的傳染病。民眾從事跨國旅遊時，容易因為當地環境跟台灣的相差太多，導致抵抗力降低而感染到病毒。

House 與 Ehlers (2008) 指出，美國每年有超過五千萬人次出國旅遊，在五千萬人次當中，約有 22%-64% 旅遊者，在前往開發中國家旅遊時會出現健康方面的警訊，主要常見的問題是發燒、腹瀉及皮膚病變等，返國就醫後的遊客當中，發燒佔所有症狀 28%，常見發燒的疾病有瘧疾、登革熱、傷寒、肝炎及其他疾病等（古桂菊，2010）。

嚴重急性呼吸道症候群 (Sars) 在 2002 年 11 月初，最早出現在中華人民共和國廣東省河源市。中國學者認為，最初的病人是在接觸果子狸的過程中感染病毒。此病在中國廣東省嚴重蔓延流行，且病毒爆發時中國政府對疫情情況的刻意隱瞞，加劇了散播速度。病毒經由旅遊、商貿、移民人群中迅速擴散到了香港，並由香港再擴散至越南、新加坡、台灣及加拿大的多倫多。在 2003 年 2 月，中國退休教授劉劍倫，於內地參加抗疫工作時不幸受到傳染，其後被發現出現了肺炎病徵，但他自行服用抗生素後病情好轉，並於同年 2 月 21 日攜同妻子到香港入住九龍維景酒店一晚，居然造成十六位酒店住客和訪客受到感染，相繼引起香港的威爾斯親王醫院大爆發、聖保祿醫院的小型疫情，以及社區大爆發，亦同時把病毒傳到更遙遠的多倫多、溫哥華、河內、菲律賓、新加坡、美國、英國等，以及返回中國大陸本身（維基百科，2003）。

全球因 Sars 疫情造成重大傷亡也重挫到旅遊業，在死亡人數方面統計出加拿大二十三人，比率為百分之十六點四，高居全球第一；香港二百五十三人，死亡率百分之十四點七，位列第二；台灣五十二人、新加坡二十八人，死亡率都是百分之十三點六，並列第三（國際厚生健康園區編輯群王信雄，2003）。

自 2013 年 3 月 31 日，中國大陸當局與世界衛生組織公佈全球第一起人類 A 型 H7N9 禽流感（Influenza A Virus Subtype H7N9）病例以來，至 2014 年 7 月 1 日止，全世界確診病例已累積到 450 例（包含台灣 4 例、香港 10 例以及馬來西亞 1 例），其中有 165 人死亡，致死率達 36.7%，自 2013 年 4 月 3 日起，疾病管制局已將「H7N9」列為第五類法定傳染病，但在 2014 年 7 月 1 日又移除「H7N9 流感」項目而於同日併入新增之第五類法定傳染病「新型 A 型流感」項下，遇有懷疑為 H7N9 及其他新型 A 型流感個案者，均須於 24 小時內要完成通報。

新型 A 型流感（Novel Influenza A Virus Infections）係指除了每年週期性於人類間流行的季節性流感（A/H1N1 及 A/H3N2）以外，偶發出現感染人類的其他 A 型流感亞型。不同亞型流感病毒對人類的感染力及所造成疾病嚴重度不盡相同，曾經造成人類嚴重疾病的亞型包括於 1997 年首次出現的 H5N1 流感，以及 2013 年發現的 H7N9 流感，其致死率分別

約為 60% 及 30%。依現有流行病學研究推估，H7N9 流感潛伏期約 5 天，在臨床表現約 3-5 天會出現發燒、咳嗽及呼吸短促等急性呼吸道感染症狀，而後快速進展為嚴重肺炎，在發病 7-9 天可能併發急性呼吸窘迫症候群、敗血性休克及多重器官衰竭而死亡，輕症病例的臨床表現則包括結膜炎以及類流感症狀等。

隨著兩岸往來密切頻繁，陸續都有新病例產生，目前的案例大多證實與禽鳥類有關。目前尚無人傳人的流行病學證據。結合目前流行性病毒與研究資料，對於 H7N9 流行性感冒病毒瞭解還不是很多，但是國內與國際衛生單位皆已積極研發治療方式，但是疫情仍需多加關注，民眾與旅客若有自疫區返回台灣或是疫區民眾赴台旅遊者，有出現發燒或呼吸道病徵，應配戴口罩並立即就醫，在就診時明確詳細告知醫生，是否曾經去過活體養殖場，是否有接觸過死去的禽鳥類等旅遊史，便有助於治療，醫病合作，才能妥善控制疫情（衛生署疾病管制局，2015）。

2014 年在非洲地區盛行的伊波拉病毒，是由感染屬於絲狀病毒科的伊波拉病毒所致，人類感染的死亡率高達到 90%。伊波拉病毒於 1976 年在蘇丹和剛果民主共和國首次出現，由於疫情發生在剛果民主共和國的伊波拉河附近的一處村莊，由此得名。自那時起，伊波拉病毒一直出現零星個案。確診個案曾發生在撒哈拉以南的非洲地區，包括剛果民主共

和國、蘇丹、剛果、烏干達和科特迪瓦等地。自 2014 年 3 月，西非地區持續報告新的病毒病例以及死亡個案。此病毒是一種嚴重的急性病毒性疾病，特徵包括有突發性發燒、極度虛弱、肌肉疼痛、頭痛和咽喉痛等。隨後會出現嘔吐、皮疹、腹瀉、腎臟和肝臟功能受損害，在某些情況下更會出現內出血和外出血。

伊波拉病毒是透過密切接觸受感染動物的血液、器官、分泌物或其他體液而傳到人類。部分果蝠屬於伊波拉病毒的自然宿主。在非洲曾有檔案資料記載，患者透過處理在熱帶雨林中受感染或死去的黑猩猩、大猩猩、猴子、果蝠、森林羚羊和豬隻而染病。隨後通過人的傳播而在社區蔓延，傳播途徑包括直接接觸感染者的血液、分泌物、器官或其他體液，以及間接接觸受到這類體液污染的環境。只要人類的血液和分泌物中含有病毒，即可傳播疾病。在殮葬儀式上，哀悼者直接接觸死者屍體也會傳播伊波拉病毒。在受影響國家工作的醫護人員，如果沒有嚴謹遵守預防措施的情況下與病人密切接觸，常會造成意外染病。病人的樣本具有生物危害風險，只有在適當的生物防護條件下才可進行檢測，此病毒會隨著國際間的旅遊蔓延至世界各地造成國際恐慌。（香港特別行政區衛生署衛生防護中心）

2.2 旅行社的定義

2.2.1 旅行業歷史

旅行 (Travel) 一詞，在中國的歷史上記載得相當早，可以追溯到西元前 2250 年的春秋戰國時代，我國的觀光局即以孔子週遊列國為觀光局的局徽，但是這僅是記載有旅行的事實而已，真正出現旅行社 (Travel Agent) 或旅行業 (Travel Service)，則是在 1845 年，由「現代旅行業之父」英國湯瑪士·柯克先生成立的世界最早的旅行社-「湯瑪士·柯克父子公司 (Thomas Cook and Sons Co.)」，可謂是現代旅遊業的濫觴。在我國的旅遊業發展則更緩慢，要到 1927 年 6 月 1 日才由陳光甫先生於上海創立中國旅行社，這二者差距將近有 83 年。

在台灣，則是回溯於 1943 年 2 月，由中國旅行社於台灣成立分社並命名為「台灣中國旅行社」，此時台灣尚為日本的殖民地，在此時已有「東亞交通公社台灣支社」來經營台灣本地的旅行業務，光復後由國民政府接收改名為「台灣旅行社」，1947 年改組為「台灣旅行社股份有限公司」，直屬省政府交通處，是第一家公營旅行業機構。1947 年，牛天文先生創立「歐亞旅行社」、江良規先生創立「遠東旅行社」，與「台灣中國旅行社」、「台灣旅行社」成為最早之四家旅行社。隨著年代演變至 2015 年 2 月 26 日止，台灣地區旅行業有 2670 家總公司，808 家公司。詳表 2-3。

表 2-3 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 | 97 | 62 | 1,153 | 62 | 8 | 0 | 1,258 | 124 |
| 新北市 | 2 | 40 | 71 | 13 | 15 | 0 | 88 | 53 |
| 桃園市 | 0 | 43 | 138 | 21 | 19 | 0 | 157 | 64 |
| 基隆市 | 0 | 3 | 5 | 2 | 2 | 0 | 7 | 5 |
| 新竹市 | 0 | 21 | 39 | 13 | 5 | 0 | 44 | 34 |
| 新竹縣 | 0 | 5 | 19 | 6 | 0 | 0 | 19 | 11 |
| 苗栗縣 | 0 | 7 | 27 | 8 | 2 | 0 | 29 | 15 |
| 花蓮縣 | 0 | 6 | 18 | 6 | 5 | 0 | 23 | 12 |
| 宜蘭縣 | 0 | 7 | 26 | 5 | 10 | 0 | 36 | 12 |
| 台中市 | 6 | 79 | 264 | 76 | 14 | 1 | 284 | 156 |
| 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 | 121 | 33 | 10 | 0 | 132 | 74 |
| 澎湖縣 | 0 | 0 | 29 | 8 | 53 | 0 | 82 | 8 |
| 高雄市 | 18 | 62 | 251 | 65 | 20 | 2 | 289 | 129 |
| 屏東縣 | 0 | 7 | 12 | 5 | 5 | 1 | 17 | 13 |
| 金門縣 | 0 | 3 | 20 | 13 | 0 | 0 | 20 | 16 |
| 連江縣 | 0 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 7 | 2 |
| 台東縣 | 0 | 2 | 6 | 3 | 19 | 0 | 25 | 5 |
| 總計 | 124 | 428 | 2,333 | 376 | 213 | 4 | 2,670 | 808 |

資料來源：觀光局統計月刊，2015 年 2 月。

2.2.2 旅行業定義

「旅行業 (Travel Agent)」依據發展觀光條例第 2 條第八項定義，旅行業：「指為旅客代辦出國及簽證手續或安排觀光旅客旅遊、食宿及提供有關服務而收取報酬之事業。」

在不同的國家對於其所規定之範圍則會有不同的定義，列舉如下：

美國，依照美洲旅行協會 (American Society of Travel Agent, ASTA) 將旅行業分為代理商與經營商，分別說明如下。

代理商 (Travel Agent)：個人或是公司、行號，接受一家或是一家以上業主委託，從事於代理銷售旅行的業務及提供相關之勞務者。

經營商 (Tour Operator)：舉凡個人或公司、行號，專門從事安排、設計以及組成標有定價之個人或是團體行程者。

日本，依據日本旅行業法第 2 條之定義：

行者，因運輸或是住宿服務之需求，居間從事代理訂定契約，扮演媒介或中間人之角色；供運輸或住宿服務者，代向旅行者代理訂定契約，或是媒介之行為；人經營之運輸機關或住宿設施，提供旅行者運輸住宿之服務行為；為旅客提供運輸及住宿以外之有關服務事項，代理訂定契約、媒介，或是中間人等之行為；運輸及住宿服務以外有關旅行之服務事項，為提供者與旅行者代理訂定契約，或媒介之行為；旅行者之導遊，

護照之申請等向行政廳之代辦，給予旅行者方便，以及旅行諮詢等相關服務行為。

中國，依據中國「旅行社管理暫行條例」第 2 條定義：旅行社，指依法設立並具有法人資格，從事招徠、接待旅行者，以組織旅遊活動，實行獨立核算的企業。

依同條例第 5 條，所謂招徠、接待之涵義為：

「招徠」：指旅行社按照主管部門批准的業務範圍，在國外、國內展開宣傳行銷的業務，組織招攬遊客的工作。

「接待」：指旅行社根據旅行者之要求，安排食宿、交通工具，以及活動日程組織遊覽。（旅行社管理暫行條例，中國國務院，1985 年 5 月 1 日）。

台灣，依據發展觀光條例第 22 條規定旅行業業務範圍包含：

1. 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或是代旅客購買客票。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
3. 接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿以及導遊。
4. 其他經交通部核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

在新加坡，依新加坡共和國旅行業條例第 4 條，對旅行業之定義具下列各款行為之一者，視為經營旅行業務：

1. 出售旅行票券，或以其他方法為他人安排運輸工具者。
2. 出售地區間之旅行權利給不特定人，或是代為安排或獲得上述地區之旅館或其他住宿設施者。
3. 實行預定之旅遊活動者。
4. 購買運輸工具之搭乘權給轉售者。

學者對旅行業定義：

Metelka (1990) 定義旅行社為：個人、公司或法人符合法規去銷售旅行、旅館住宿、餐食、航行、運輸、交通、觀光，與所有旅行有關之要素給大眾服務之行業。

前田勇 (1988) 定義旅行社為：旅行業係介於旅行者與旅行有關之交通、住宿等相關設施間，為增進旅行者之便利，所提供各種服務。

Chuek, Y. G., Dexter, J. L., 與 James, C. M. (1989)：旅行業是所有觀光旅遊事業供應商的代理者。他們可以自由的選擇觀光旅遊事業體中，由任何的服務而賺取佣金。

蘇芳基（1994）：旅行業又稱為旅行社或是旅行代理店，英文稱為（Travel Agent or Travel Service）係指為旅客代辦出國以及簽證手續，或安排觀光旅客旅遊、食宿及提供有關服務而收取報酬之事業。

韓傑（1984）對旅行社所下之定義：旅行社是一種企業，其業務為針對第三者安排各種服務，以滿足其轉換環境的臨時需求，以及其他密切有關的需要，或另外綜合服務工作而在本身形成了一種新的服務。

蔡東海（1993）：旅行社是介於旅行者與旅館業、交通業、餐飲業及其他相關關聯事業之間，為旅行者安排或介紹旅程、食宿及提供有關服務而收取報酬的事業，也就是所謂的「旅行社」，英文為「Travel Agent or Travel Service」。

朱玉槐（1988）：旅行社（Travel Agency）是一種旅遊企業。在國外，旅行社按其活動的性質不同，可以分為旅遊經營商和零售旅行社。（亦可稱為旅遊批發商和旅遊代理人）。

2.2.3 旅行社分類與營業範圍

依旅行業管理規則第 3 條，旅行社分為綜合旅行社、乙種旅行社與甲種旅行社三種。

1.綜合旅行社：

- (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、入國境以及簽證手續。
- (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、推廣以及報價等業務。
- (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。

2.甲種旅行社：

- (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) 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、推廣以及報價等業務。
- (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。

3.乙種旅行社：

- (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。

- 國內個別旅遊定型化契約書範本。
- 國內旅遊定型化契約書範本。
- 國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項。
- 國外個別旅遊定型化契約書範本。
- 國外旅遊定型化契約書範本。
- 國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項。
- 海外渡假村會員卡（權）定型化契約範本。
- 國內渡假村會員定型化契約範本。

交通部「發展觀光條例」第二條第十項界定，旅遊業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、導遊人員、領隊人員、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。

旅行業的設立制度在每個國家的規定截然不同，有些國家經營旅行業就像經營一般事業一樣，無需特別的管理，有些國家對於旅行業則另訂法令加以管理，我國所採行的就是這種制度。所以，在發展觀光條例第二十六條規定「經營旅行業者應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，使得營業」。這種制度就是平常所稱的「許可制」。

在「許可制」的規範下，經營旅行業者要最低資本額保證金、專業經理人、責任保險、投保履約保證保險...等，其相關的細節由發展觀光條例授權訂定「旅行業管理規則」來加以管理；另外，旅行業所派遣的導遊人員及領隊人員之輔導與管理事項，皆授權明訂於「導遊人員管理規則」、「領隊人員管理規則」中。

旅行業即一般所指的旅行社（Travel Agent），據「美國旅行行業協會」（American Society of Travel Agent）對旅行業所下的定義：「個人或公司接受一家或一家以上之被代理本人之委託，從事旅行銷售和提供旅行相關服務者」。我國在「發展觀光條例」第二條對旅行業所下的定義則為「為旅客代辦出國及簽證手續或安排觀光旅客旅遊、食宿及提供有關服務而收取報酬之事業。」綜觀以上之定義，旅行業的業務範圍可包括如下：

1. 交通工具的定售票及代購服務。
2. 旅遊行程設計。
3. 組合旅行團體並帶領團體旅遊。
4. 安排遊覽車、船、飛機或其他交通工具。
5. 出國證照及各國簽證手續代辦。
6. 食宿及遊憩活動安排代訂。

7. 代辦旅遊平安保險。
8. 其他相關旅遊服務。

2.3 危機管理

2.3.1 何謂危機

危機 (Crisis) 源於古希臘文 (Krisis)，意義是「當機立斷」 (= to decide)，當危急狀況一旦發生，到了退無所退，避無所避，到達必須作出重要抉擇的時刻，企業界碰到生死存亡狀態時，有 (decide or die) 的競爭觀念，決策者在處理危機時絕對不能夠徘徊猶疑，拖之再拖，錯失好的先機。(沈莒達，2006)。危機 (Crisis)，基本是採用韋式大辭典之意義 (Webster's definition)：「危機是事件轉機與惡化間的轉折點。」，根據中國字意，危機就是「危險」與「機會」緊密的相連，有危險才有機會，有危機也才有轉機。

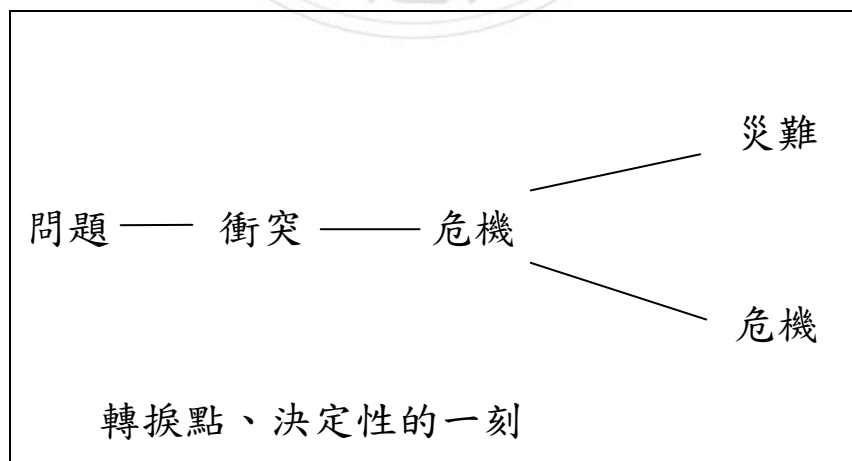


圖 2-1 危機意涵解析圖

資料來源：(詹中原，2004)

1. Caplan 於 1961 將危機 (Crisis) 定義為：「人們在面對挑戰威脅時，無法以習慣使用的機制來因應，引發功能損傷，以致於陷入炙熱的痛苦之中」。
2. Gilliland 和 James 於 1993 年提出「危機是一個人視一個事件或是情境，為超過其個人資源與因應機轉所能忍受的困境。」
3. Otto Lerbinger 對於危機的定義為「對於公司未來的獲利率、成長、甚至生存，發生潛在威脅的事件。具備有三種特質：a. 管理者必須自我認知到威脅，而且相信這種威脅會阻礙公司發展的優先目標。b. 必須認知如果沒有採取行動，情況會惡化而且無法挽回。c. 突然間所遭遇。」
(Otto Lerbinger, 1997)
4. 危機 (Crisis)，常用「危急存亡之秋」來形容當前所遇到之情況。三國時期諸葛亮「前出師表」：「今三分天下，益州疲弊，此誠危急存亡之秋」。若要逐字逐句去探討其所代表的涵意，我們可以發現到其中蘊含著「危險與機會結合，危難與契機互現」的現象。當危機產生時，我們便會把全力用在最重要、最急迫且最需處理的地方，相信危機很快便能緩和，甚至可以立即解決。
5. 中國人對『危機』的定義，是從字面上的「危險」加上「機會」來表示，其中「機會」主要是指脫險的機會，或是降低危險爆發時的可能

不利之效應。（朱延智，2014）

根據上述專家對於危機的釋義，可以得知無論在個人或公司組織上無時無刻都會面臨危機的發生，當危機一旦產生時，處理不當會引發出嚴重的後果，然而危機的發生往往出乎意料之外，因危機產生是脫離正常運作的範圍，必須在短時間作決定，稍一不慎恐引發嚴重後果。

2.3.2 危機特質

Karl W.Deutsch 認為：危機有四種特性：「1.危機包括一個重要轉折點，導致事件發展會有不同結果。2.必須做某些的決定。3.至少有一方面主要價值受到威脅。4.須受限於時間壓力下做決定（Karl，1982）。

朱延智（2014）提出危機特質具備有七點如下：

1. 程度性：不曉得危機輕重程度，在處理危機事件時就無法掌握全局，嚴重時後果不堪設想。
2. 破壞性：雖然危機蘊含轉機，但是如果危機未妥善處理，輕則損害形象，重則造成破產或倒閉。
3. 複雜性：危機鮮少由單獨因素造成，通常會有複雜因素交互影響。
4. 動態性：危機常是內外互相影響而產生，非靜止的，需全面瞭解方能化解危機。

5. 速度性：危機事件本身具有牽動多方而受影響，處理速度必須高於危機發展。
6. 擴散性：當前產生的危機如未能妥善處理，或許可能產生擴散危機。

2.3.3 危機處理

Reilly (1987) 認為：危機管理就是在危機發生前能夠做妥善明確的偵查；當危機發生時，能夠在最快的時間內將發生的危機有效隔絕並馬上針對危機的不同狀況依照標準作業程序處理；並在危機發生後，立即診治，迅速復原並修正組織缺失為下一個危機做準備。

吳定 (1998) 認為：危機管理指的是一種有計畫、連續性及動態管理危機過程，也就是當政府或企業組織在面對潛在危機，或是在當前已面臨危機的狀況時，於事前、事中、事後，利用危機管理的有效方法，制定策略並對不同狀況採取一連串的有效措施，並經由即時的修正與調整正確方向，方能在現代瞬息萬變的社會裡尋得方向並能有效預防、處理及化解危機。

國內學者邱毅 (1999) 認為所謂「危機管理」就是：「組織體為降低危機情境所帶來之威脅，所必須進行長期規劃與不斷學習、反饋之動態調整過程。為使此一過程能夠高效率地進行，危機管理小組的編制是絕對具必要的。」

孫本初（2003）認為：所謂危機管理，即是組織遇到危機發生時，為避免或減輕危機產生所帶來的嚴重威脅，並藉由有效長期規劃與不斷學習、適應的動態過程，亦可說是針對危機發生時之情境，所做的管理措施及因應策略。

日本學者瀧澤正雄（1999）認為，危機包含了五種內涵：『1.危機即事故。2.危機即事故發生的不確定性。3.危機即事故發生的可能性。4.危機即危險性的結合。5.危機即預料和結果的變動。』瀧澤正雄清楚的道出危機就是事故，危機事件的變化是相當快速的，必需在有效的時效內快速地處理，情況才會獲得有效控制。

根據 Mitroff & Pearson（1993）的研究中，將危機處理分為五個階段模式。

1. 訊息的發現：加強組織預防，偵測與判斷危機警訊，透過專業的行動做好事前工作，以避免危機的發生。
2. 準備與避免危機：為避免因危機所帶來的傷害，組織成員必需去尋找降低危機風險要素與傷害的方法。
3. 斷絕傷害：當危機發生時，依危機管理標準作業程序處理，避免危機擴大影響組織。

4. 復原：危機發生後，必須把重點方向放在善後與復原工作上，儘快使組織恢復正常運作。
5. 學習修正：反省回顧危機處理過程，由事件後增加對危機的記憶。

根據朱延智（2014）將危機處理共分為九大步驟。

1. 專案小組全權處理：

專案小組需具備危機應變能力、指揮協調、資訊合理判斷能力與整合資源能力，也需具有危機溝通和社會協調能力，才能在面對危機發生時妥善處理危機。

2. 蒐集企業危機資訊：

正確蒐集危機相關資訊，才可以成功的處理危機。

3. 診斷企業危機：

除了要診斷危機發生的背後原因、嚴重程度、威脅範圍、危機發展方向及整體結構與趨勢之外，危機處理必須依不同程度而有不同處理，以有效來處理危機。

4. 提出並確認決策方案：

針對問題核心所在而快速回應，不擴大、不蔓延是處理危機的關鍵點，要以全面性作考量，選擇適合方案不讓危機擴散。

5. 執行處理戰略：

危機處理除了方案的確認外，更重要的是要有效執行任務分配與資源的調度，才能夠有效的處理。

6.處理危機重點：

不同類型危機有不一樣的執行重點，抓住關鍵點，面面俱到不能有所疏漏。

7.尋求外來支援：

危機發生時，除啟動既有策略外，更要整體面考量，運用所有用到的資源，解決面臨的危機。

8.指揮與溝通：

危機發生時，有賴領導人在第一時間瞭解並進行相關處理，在危機決策之後，執行者必需清楚危機任務與內容，就有賴於周密靈活的指揮與通信機制。

9.提升無形戰力：

危機有賴人的處理，但是如何能夠克服人的情緒困擾，加強人的積極性，降低危機威脅，實為重點所在。

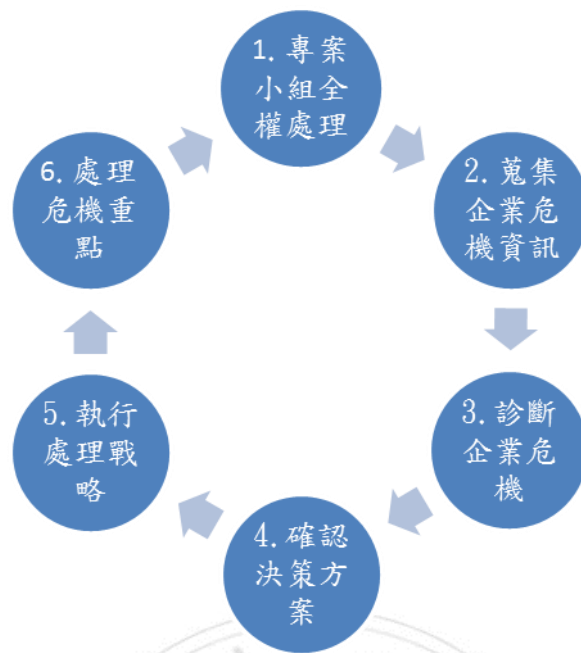


圖 2-2 危機處理流程表

資料來源：朱延智，2014

危機管理就字面上是「危險」與「機會」，亦即「危機即是轉機」，將專家所討論的危機經過管理的手段，來克服危機，如何管理「危機」是企業往上攀升的條件，當企業遭遇到風險時，如何將風險降到最低的管理過程。當在處理危機時，首重在判斷輕重緩急，安排事件處理的優先順序，方可有效處理危機（王耀東、趙家民、劉彥良，2009）。

危機管理是危機尚未發生前的預防作為，亦是企業防止危機發生的重要階段。企業不管在什麼時候發生危機，都會嚴重的影響企業體本質，並會導致企業變得異常脆弱，當危機爆發時，會擴散的非常快速，並有可能馬上對其他領域產生嚴重影響，所以必須在同時間作有效的處置。

所以危機管理係一門化險為夷、轉危為安、跨學科的專業領域學識，各家各派，國內及國外都有著名學者，均提出相關見解與觀點，應有必要整合各家之長，匯聚出有效的危機管理智慧（朱廷智，2014）。

本研究所指的「危機處理」，是個人、組織在危機發生前能實施預防並做好規劃；危機發生時，有標準作業流程及操作步驟，將傷害降到最低，甚至是毫無傷害；危機解除後的復原及檢討機制並將危機化為轉機。

處理危機事件、實施危機管理時，絕對不能隨心所欲，必須按照一定的原則，妥善地加以處理，用妥善的方法贏得公眾的諒解和信任，儘快恢復組織的形象和信譽。

當在處理危機事件時，應當遵循的八項基本原則，分別為積極性、主動性、責任性、冷靜性、真實性、及時性、善後性與靈活性。

除了危機處理時的八項原則，也會有危機處理時的因應對策，分別為總體對策和具體對策，總體對策是「重視事實、迅速調查、妥善處理、做好善後工作以及再造組織形象」。具體對策是「根據不一樣的公眾對象分別來採取不同的對策」。

而在危機發生後如何減少損失：

- 1.馬上調查情況、制定計劃以控制事態的發展。

- 2.迅速反應，主動積極溝通，有效管理信息的進與出。
- 3.組織與公眾的看法不一致，難以調解時須靠權威發表意見。
- 4.做好善後工作，儘快地挽回聲譽（智庫·百科）。

化危機為轉機，端賴危機事件處理人員面對當前情勢的敏銳洞察能力，對未來情勢發展的豐富思維能力，與在採取行動時的堅強果斷能力；如果再加上個人的豐富學識涵養，則化危機為轉機不是空話，而是可以預見到的成果（鄭美華，2003）。



第三章 研究方法

本研究採用質性研究半結構化訪談法 (Semistructured Interview) ，主要探討重大傳染病下 H7N9 對於旅遊業者的危機處理，採取個別深度訪談 (Individual Depth Interview, IDI) (古永嘉、楊雪蘭，2014)。其中第一節為研究架構之說明；第二節為研究方法之說明；第三節為研究設計之說明；第四節為研究執行之說明。

3.1 研究架構

本研究確認所要研究之主題，再設定研究問題及研究目的，開始蒐集相關旅遊與危機管理文獻資料，包括期刊、碩博士論文、報章與雜誌、專書與官方相關網站，以便能通盤瞭解相關的研究與理論。

以旅遊業經營者針對 H7N9 流感事件之危機處理，設計訪談題項，並以南部地區旅遊業經營者、公部門、學界代表為訪談對象。訪談設計是經由多年的旅行社經營經驗，針對旅遊團因傳染病而面臨的危機處理，透過深度訪談與資料綜合整理之後，獲得研究結果與結論，本研究的架構如下圖所示：

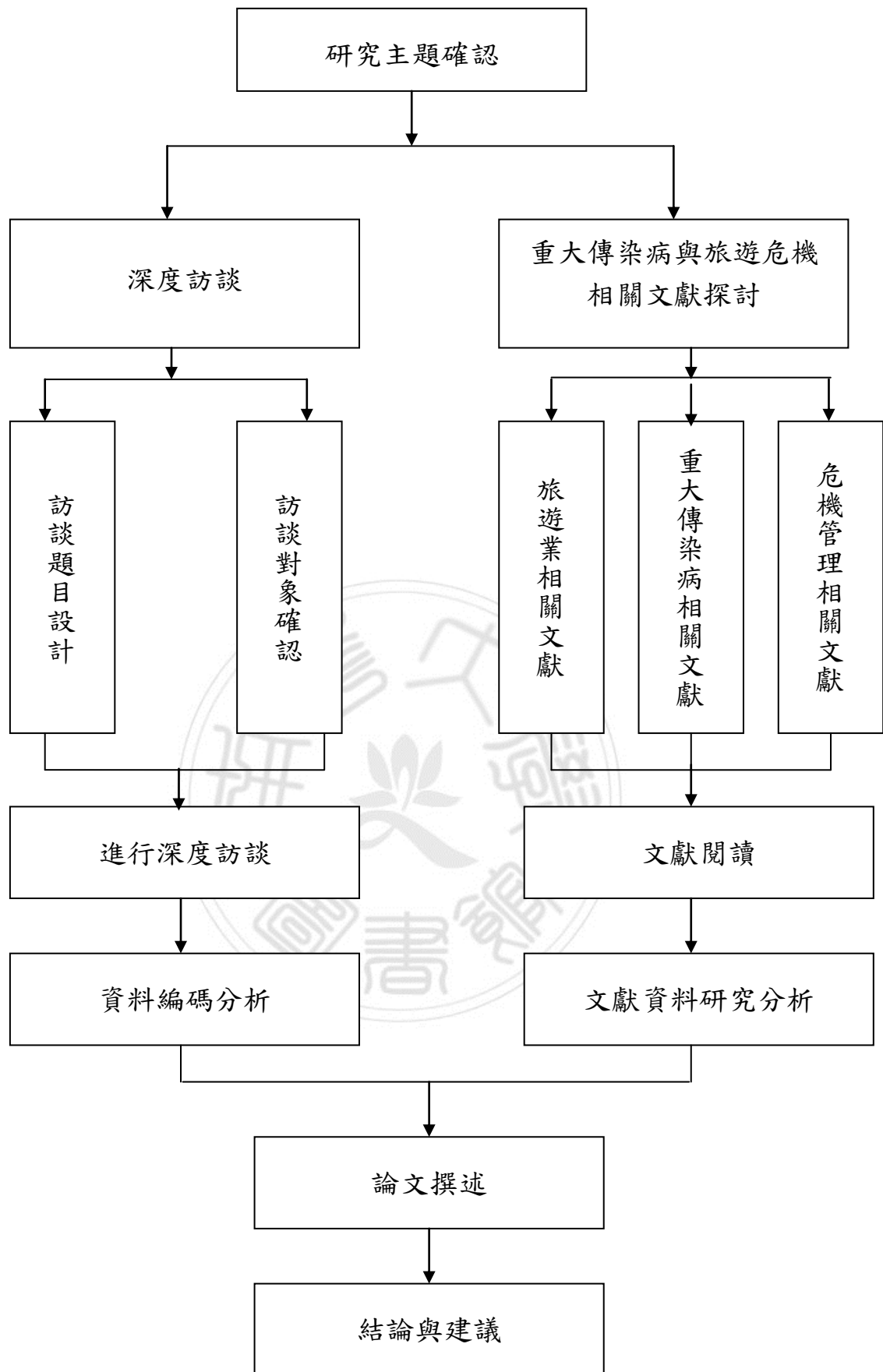


圖 3-1 研究架構

3.2 研究方法

本研究主要研究方法如下：

(1) 質性研究

質性研究 (Qualitative Research) 包括「一系列的解釋分析技術，以尋求能夠描述、解碼或轉譯，以解釋在現實社會現象中，並非經常出現的事件其所發生的原因」。質性研究就是設計用來告訴研究人員，如何（發生的過程）與為何（代表的意義）會發生這類的事。

質性研究在資料蒐集階段所使用的技巧包括焦點團體、個別深度訪談 (IDIs)、個案研究、人種誌、紮根理論、行動研究與觀察法 (古永嘉、楊雪蘭，2014)。

Catherine Marshall 與 Gretchen Rossman 提出質化研究是蘊含了（研究者）沉浸於研究對象設定的每日生活之中，進行評價並尋求發現參與者對於其所在世界的看法，並示這些調查為研究者與參與者之間，一個交互作用的過程，同時具描述性與分析性，而且憑藉人類的言語及可觀察的行為，作為原始的資料時，補捉到此方法獨特的性質 (Marshall and Rossman, 1999)。

陳向明 (2002) 認為，質性研究是以研究者本人作為研究工具，在自然情境下採用多種蒐集資料的方法對社會現象進行整體探討，使用歸

納法分析資料，通過與研究對象互動使瞭解對方的行為與意義獲得解釋性理解的一種活動。

(2) 深度訪談法

個別深度訪談 (Individual Depth Interview, IDI) 指各別訪談者和一位受測者之間的互動。完成個別深度訪談通常要花 20 分鐘 (電話訪談) 至 2 小時 (預先安排, 面對面訪談), 依研究主題與所使用的接觸方法而異, 某些方法如生活史可能長達 5 個小時 (古永嘉、楊雪蘭, 2014)。

訪談是指二個人以上的交談, 要件為至少有一名以上的訪談人, 以及一名以上的受訪者。訪談者透過語言溝通獲取受訪者的訊息, 如同對話般在提問與回答, 這樣的過程中互動之下收集訪談人所需的資訊。(萬文隆, 2004)。

深度訪談與單純訪談不同之處在於: 深度訪談目的在於瞭解與透過訪談來探究事物的本質, 尋求解決之道, 深度訪談比一般訪談需要花費更多時間, 但是所得到的結果更能深入瞭解事物的本質, 更能清潔分析所要探究的事物。

(3) 個案研究法

Zonabend 對個案研究法定義為「對特定的個案加以認真地考察, 以進行整體性的觀察、建構和分析」(鄭怡世, 2002)。

個案研究 (Case Study) 屬於質性研究，係欲對一個人或一群人的複雜問題做進一步之探討，深入瞭解某事件造成的影響，非針對眾多個體所進行的方法，是強調少數事件，或是條件彼此之間關聯性的分析，這便是無法透過量化研究得到的。根據 Bonoma (1985) 和 Yin (1989) 的定義，個案研究法具有下列幾種特性：(1) 研究的環境為天然的，而非人為操控的。(2) 可以使用多種資料蒐集方法。(3) 研究對象可能為一個或多個對象 (例如公司、公司次級單位、團體或個人)。(4) 就每個研究對象均需深入瞭解其複雜性。(5) 個案研究較適合應用在對問題仍屬於探索性的階段，尚無許多前人研究可循或仍處假說衍生階段。(6) 研究中不操控變數。(7) 研究重點為當前問題，並以實務為基礎的問題。(8) 個案研究對於研究「為什麼」及「如何做」的問題較有用，可作為追蹤未來相關研究變數之基礎 (曹書銘、林我聰，2005)。

3.3 研究設計說明

3.3.1 本研究訪談對象選取

本研究深度訪談對象為台灣省旅行業公會理事長、百翔旅行經理、山富國際旅行社嘉義分公司副理、雄獅綜合旅行社嘉義分公司副店長、飛揚綜合旅行社嘉義分公司經理，觀光局阿里山國家風景區管理處處

長、嘉義市政府衛生局疾病管理科科长、嘉義縣政府衛生局副局長、大同技術學院助理教授共計 9 人，名單如下：

表 3-1 本研究的訪談對象

| 組別 | 代號 | 單位 | 姓名/職稱 /年資 | 訪談日期 | 訪談地點 |
|----|----|------------------|------------------------|------------|---------------|
| T | T1 | 臺灣省旅行業公會 | ○○○/理事長 /25 | 2014/08/22 | 公會 辦公室 |
| | T2 | ○翔旅行社 | ○○○/經理/22 | 2014/08/28 | 旅行社 辦公室 |
| | T3 | ○富國際旅行社 嘉義分公司 | ○○○/副理/23 | 2014/09/30 | 旅行社 辦公室 |
| | T4 | ○獅綜合旅行社 嘉義分公司 | ○○○/嘉義店副 店長/13 | 2014/11/27 | 旅行社 辦公室 |
| | T5 | ○揚綜合旅行社 嘉義分公司 | ○○○/經理/24 | 2014/12/21 | 旅行社 辦公室 |
| A | A1 | 觀光局阿里山國家風景區管理處 | ○○○/處長/30 | 2014/08/25 | 處長 辦公室 |
| | A2 | 嘉義市政府衛生局 | ○○○/ 疾病管理科科长 /19 | 2014/10/30 | 衛生局 辦公室 |
| | A3 | 嘉義縣政府衛生局 | ○○○/ 副局長/21 | 2015/03/11 | 衛生局 辦公室 |
| P | P1 | 大同技術學院觀光系 | ○○○/ 助理教授/13 | 2014/12/31 | 大同技術學院 辦公室 |

資料來源：作者自行整理

3.3.2 訪談內容規劃與執行

本研究確定研究方向之後，研究者針對研究目的擬定訪談大綱，並與指導教授討論訪談大綱與內容的適切性與所要進行訪談與研究對象的可行性，經多次修正最後定稿。

本研究訪談內容共分為 12 條，分別針對南部地區旅遊業經營者（以 T 為代號）、公部門（以 A 為代號）、學界（以 P 為代號）代表為訪談對象。

1. 請問旅行團出發前政府發布目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理？
2. 請問旅行團出發前政府發布大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理？
3. 請問政府尚未發布出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者時怎麼辦？
4. 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？
5. 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅遊業者如何因應？

6. 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順、意識不清及其他症狀，如何因應處理？
7. 請問旅客回國前政府發布國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？
8. 請問旅行業面對危機處理時，如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？
9. 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病旅行業者如何處理？
10. 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？
11. 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周，要求賠償時旅行業者如何面對處理？
12. 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付與處理？

3.4 研究執行

本研究為質性研究半結構式之深度訪談法，確定研究問題與研究目的之後，擬定訪談大綱。依訪談內容進行深度訪談，在受訪過程中依照上述問題去引導受訪者深入的回答。

確定受訪者後，先以電話連絡或當面拜訪受訪者，說明研究目的並詢問受訪意願，並詢問受訪者是用電子郵件或親送訪談大綱讓受訪者先行過目。讓受訪者先瞭解訪談內容後，與受訪者約定訪談時間與訪談地點，並於訪談前事先詢問受訪者是否同意接受錄音，為有利於日後資料之整理，本研究訪談內容採全程錄音方式，最後使用編碼形式進行後續的資料整理與分析。

在完成訪問之後，需清楚明確記載訪談日期、訪談時間與訪談地點，並將完整訪談內容整理後化為文字資料，訪談的錄音內容以逐字稿方式呈現，儘可能呈現當時訪談的內容與過程。

訪談逐字稿分左右兩欄編碼，左欄是訪談內容原始資料逐字稿，右欄是整理後之原始逐字稿訪談重點。

本研究訪談對象為南部地區旅遊業經營者、公部門、學界：南部地區旅遊業經營者以 T1-T5 為編碼代號，公部門以 A1-A3 為編碼代號，學界以 P1 為編碼代號。針對訪談內容各主軸及細目做資料編碼，以下列出編碼代表內容。

第四章 訪談結果與分析

4.1 訪談成果

旅行業者對於 H7N9 事件之事前預防，涉及重大傳染病事件發生前，業者對於旅客之行前說明、觀點交換、公部門在出團前公布旅遊地區為疫區、疫區非旅遊地區，團員想退團、事件未發生時，團員要求退費，但航空公司拒絕退款...等問題，茲分析如下：

4.1.1 旅行團出發前政府發布目的地發生 H7N9 流感，旅行業者如何處理？

根據受訪者 T1：「按照國家頒布的法令規章，如是綠色，基本各國如有通航通商，都能前往；如是橙色警告的話，不鼓勵前往旅遊但也不禁止；如是紅色警告，則是禁止前往，旅行社應全額退費，但在橙色的話，則是依旅遊契約書來處理，一、通知於旅遊開始前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、通知於旅遊開始前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十；在機票部分，旅行社須與航空公司協商，因旅客大多不願意承擔這部分結果，所以大多這部分責任會加諸在旅遊業身上。」

根據受訪者 T2：「根據外交部所發布的旅遊警訊，如果有發生 H7N9 流感，應該也是屬於紅色警戒，那這時應是不宜前往，那當然應要取消行程，在等情況受到控制再擇取前往。」

根據受訪者 T3：「第一時間要了解可否前往出團旅遊，並依照外交部公布警示燈號為主，盡速告知旅客發生詳情後協調改旅遊地點或改期或依照旅遊定型化契約退回團費處理。」

根據受訪者 T4：「確認旅遊地區國家及外交部是否針對該區發佈旅遊警示，及旅遊警示的級別，做為行程出團的參考。」

聯絡當地地接旅行社了解疫情影響範圍，疫區範圍內的行程及餐食應排除，改用其他行程代替。若實際疫情嚴重，業者應以安全為考量暫停出團。」

根據受訪者 T5：「協調航空公司及當地旅行社，做挪期動作，將協調經過告知旅客。」

根據受訪者 A1：「旅行團出國前因牽涉到權責問題，基本上旅行業者應依外交警示燈號為主，並顧及旅客安全為優先，將實情告知旅客，同時依照交通部觀光局國外旅遊定型化契約與旅客共同處理。」

根據受訪者 A3：「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。旅行團應以旅客安全為優先考量，另旅行業者與旅客相關團費問題，可按旅遊契約處理。」

根據受訪者 P1：「旅行業者應依照外交部發布旅遊警示為主，並有 4 個警示等級如下:紅色（不宜前往）、橙色（高度小心、避免非必要旅行）、黃色（特別注意旅遊安全並檢討應否前往）、灰色（提醒注意）。按外交部規定辦理以確保旅客安全。」

表 4.1 出發前發生 H7N9 處理方式

| 出發前發生 H7N9，處理方式 | 看法 |
|-----------------|---|
| 處理原則 | <p>1.國家法令規章：綠色代表可以前往，橙色警告代表不鼓勵前往但不禁止，紅色警告代表禁止前往。</p> <p>2.旅行社：旅行團出國前因牽涉到權責問題，應依外交警示燈號為主，紅色警告必需全額退費給客人，橙色警告則依旅遊契約書處理。</p> <p>3.學者：依照外交部發布旅遊警示為主。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.2 旅行團出團前政府發布大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理？

根據受訪者 T1：「只要政府沒有發布該地是疫區，如旅客因媒體新聞而想取消行程，旅行社無法因旅客說不去就不出團，須依據旅遊契約書來處理。」

根據受訪者 T2：「因為旅客擔心，旅客堅持退團，按照旅遊契約第 27 條來處理，因為這樣比較有依據。」

根據受訪者 T3：「因涉及雙方的權責問題首先與旅客協調溝通，旅遊觀光目的地非 H7N9 流感疫區，對旅客旅遊不會受到影響，若旅客堅持要退團，那只能按旅遊合約書規定沒訂。」

根據受訪者 T4：「簽約後旅客仍有退團權利。唯因旅遊地區非客觀或法定原因導致無法旅遊，業者宜依照觀光局國外旅遊定型化契約書第二十七條（出發前旅客任意解除契約）辦理，計算取消金額後告知旅客，旅客自行評估是否如期參團或是繳納取消費解約。而通常業者會以旅客為出發點，衡量若團體無成本或成本不高的情況下，協助並建議旅客改走其他線別的行程，旅客不會損失費用，業者亦留住旅客，是最兩全其美的方式。」

根據受訪者 T5：「旅行社僅依照旅遊契約書法規實施處理。」

根據受訪者 A1：「政府發佈大陸發生 H7N9 流感的疫區，並非旅遊觀光目的地，理應按照既定行程出團，旅客如果堅持退團那只好雙方協調，若無法達成共識，只好依國外旅遊定型化契約規定解決。」

根據受訪者 A3：「旅行團前往的目的地國家沒發生 H7N9 流感，理應可安排定行程出團，旅客的要求基本上旅行業者會依外交警示燈號為主，以降低雙方的爭議。」

根據受訪者 P1：「旅行團前往地點既然非疫區，原則上不能解約退費，但旅客堅持要求退團，只好依照交通部觀光局國外旅遊定型化契約書辦理。」

表 4.2 出發前目的地發生 H7N9，但非疫區旅客要退團處理方式

| 目的地發生 H7N9，但目的地非疫區，處理方式 | 看法 |
|-------------------------|---|
| 處理方式 | <p>1.旅客：如目的地非疫區，但旅客因受到新聞媒體影響想取消行程，是無法依照旅客所想，需依據旅遊契約書處理。但業者也會考量旅客看法，協調並建議旅客改走其他行程，取得雙贏局面。</p> <p>2.旅行社：旅行團前往地點既非疫區，原則上無法解約，但是旅客如果堅持退團，必需依照國外旅遊定型化契約書。</p> <p>3.學者：非疫區，原則上不能解約退費，若旅客堅持，按照旅遊契約書辦理。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.3 請問政府尚未發布出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒絕退款時，旅行業者怎麼辦？

根據受訪者 T1：「只要政府沒有發布該地是疫區，如旅客因媒體新聞而想取消行程，旅行社無法因旅客說不去就不出團，旅行社應透過航空公會、旅行公會來做協商，如協商不成，則需航空公司開地證明再由旅行社轉旅客身上，如旅客不願意，因旅客是消費者，由消費者跟航空公司當面對談。須依據旅遊契約書來處理。」

根據受訪者 T2：「如目的地沒有旅遊警訊，照理該要如期出團，那如果是客人要求退團，依照旅遊契約書第 27 條處理，應還沒到紅色警戒，如果是紅色警戒，除扣除必要費用旅客無須負責其餘費用，如果只是橙色警戒應予依照旅遊契約書處理。」

根據受訪者 T3：「旅行業者辦理出團是按照主管機關交通部觀光局規定辦理，首先與旅客溝通並告知目前旅遊地點政府尚未發布有 H7N9 流感發生，若僅憑個人認知要取消退團，會扣除的必要費用損失，更何況航空公司不會退還機票款，如協調不成就依國外旅遊定型化契約規定處理。」

根據受訪者 T4：「當地無旅遊警示，航空公司航班正常的情况下，團體機票無退票價值。業者依照觀光局國外旅遊定型化契約書第二十七

條（出發前旅客任意解除契約）辦理，將取消費用金額計算後告知旅客，旅客自行評估是否如期參團或是繳納取消費解約。業者通常會居中協調航空公司是否同意保留名額，延後日期出發。」

根據受訪者 T5：「沒收訂金，且依照旅遊契約書法規實施。」

根據受訪者 A1：「首先向旅客說明政府尚未發布 H7N9 流感，航空公司是不可能退還機票款，旅行業者只好請公會協助向航空公司協調，萬一協調不成依國外旅遊定型化契約規定處理。」

根據受訪者 A2：「請依交通部觀光局訂定之「國外旅遊定型化契約書」辦理。」

根據受訪者 A3：「旅行業者與旅客所簽旅遊契約書內容詳細記載，因牽涉到權責問題基本上依據旅遊契約書處理最合理。」

根據受訪者 P1：「航空公司是依照外交部發布旅遊警示等級處理，未符合退機票款之標準，旅行業者向旅客說明情況，損失部份請旅客自行承擔。」

表 4.3 政府未發布，旅客擔心而要求退團費，但航空公司拒絕退款處理

方式

| 政府未發出旅遊警訊，旅客因擔心想退團，處理方式 | 看法 |
|-------------------------|---|
| 處理方式 | <p>1.旅客：如目的地非疫區，但旅客因受到新聞媒體影響想取消行程，是無法依照旅客所想，需依據旅遊契約書處理。但業者也會考量旅客看法，協調並建議旅客改走其他行程，取得雙贏局面。</p> <p>2.旅行社：政府沒發佈該地是疫區，就必需正常出團，旅客如果堅持，旅行社應透過航空公司與旅行公會做協商，協商不成，如旅客要求退團則依旅遊契約書處理。</p> <p>3.學者：依照外交部發布旅遊警示等級處理，未符合退機票款之標準，旅客請自行負擔。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？

根據受訪者 T1：「旅遊業應協調旅客，如全團旅客都同意離開此旅遊地區轉移其他地區，如有多餘的費用則旅客需要負擔，如不同意則按照原定流程進行」。

根據受訪者 T2：「做好防疫準備，第一離開感染源，如：鳥類、家

禽、屠宰場等；第二注意飲食，隨時提醒旅客洗手、戴口罩，盡量保護自己；第三養成清潔好習慣，希望旅客能配合；第四戴口罩避免感染。」

根據受訪者 T3：「H7N9 流感是屬重大傳染病之一，領隊應於當地相關單位了解實情，並立刻準備防範措施如口罩，消毒等用品，也將疫情告知旅客並加強防範，同時向公司回報，緊急變更非疫區旅遊地點，經全體旅客同意後實施，如增加之費用由旅行業者吸收。撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告疫情。」

根據受訪者 T4：「第一時間先掌握疫情影響地區，告知旅客因故需修改行程路線與餐食，宣導旅客每天自我檢查是否有出現健康異常情況，領隊應提高警覺觀察，若團員身體不適立即協助就醫。出團期間持續追蹤疫情擴大的速度與範圍。」

根據受訪者 T5：「請客人不要吃禽類食物或請當地餐廳務必將食材煮熟，且請客人戴上口罩、勤洗手。取消有關鳥類棲身地景點。」

根據受訪者 A1：「H7N9 流感傳染病大家聞之色變，領隊應於第一時間：

- (一) 準備防範措施如口罩，消毒用品等同時要求旅客加強防範。
- (二) 向公司回報，並請國外代理旅行社提供協助。
- (三) 撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告實情。

(四) 緊急變更旅遊地點行程(無疫區)，經全體旅客同意後實施，因此所減少的費用，應退還旅客，如增加之費用，不可向旅客收取。」

根據受訪者 A2：「前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食；並應落實洗手等個人衛生措施，以避免感染。返國時如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員；返國後如出現上述症狀，應戴上口罩儘速就醫，並告知醫師接觸史及旅遊史。」

根據受訪者 A3：「領隊要盡速與當地旅行社充分了解實際情況，如確定當地已有發生 H7N9 流感，一方面通知台灣旅行社，另要資訊透明化將實情告知團員，並將行程變更避開流感地點，對吃、菜單要採取防護措施。對團員的健康情況要隨時掌控，並與國內相關單位保持連繫。」

根據受訪者 P1：「立即將當地實情向觀光局和疾病管理局，台灣的旅行社通報外，馬上和當地旅行社協調變更沒有發生流感的旅遊地點，同時注意旅遊地點及團員情況並密切和台灣旅行社公司保持聯繫。」

表 4.4 已到達，當地發生 H7N9 流感處理方式

| 已出發，當地發生 H7N9，處理方式 | 看法 |
|--------------------|---|
| <p>協調旅客與處理</p> | <p>1.旅行業者：協調旅客並儘量取得客人同意離開旅遊地點轉往其他地區，做好防疫準備，並於第一時間告知交通部觀光局及疾病管制局報告疫情，馬上向公司回報，另要資訊透明化將實情告知團員，對團員健康狀況隨時掌握，並與國內相關單位保持連繫。</p> <p>2.公部門：避免接觸禽鳥類，不可生食要熟食，行程要變更以保障旅客安全，並與相關單位保持密切連繫。</p> <p>3.學者：馬上通報觀光局、疾病管理局，台灣旅行社，並密切和台灣旅行社公司保持聯繫。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者如何因應？

根據受訪者 T1：「須把旅客送醫並做隔離，而導遊領隊還是必須把未完的行程進行完畢，如旅客只有一人則請相關單位加派人手於當地作協助，如有親友在場則需請親友在旁協助處理，而其他旅客的基本權益也須兼顧。」

根據受訪者 T2：「應做好預防準備，遠離感染源，注意飲食衛生，注意清潔、戴口罩，盡量做到預防準備。」

根據受訪者 T3：「首先請國外代理旅行社派人協助將旅客安排就醫，領隊要立即向公司回報，並轉知團員家屬及主管機關。」

根據受訪者 T4：「先通報疾病管制署與觀光局，提供基本資訊：團員數、健康狀況異常人數、預計回國班機資訊等，領隊先協助旅客就醫，若確診為 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。」

根據受訪者 T5：「需通知當地衛生單位，請疑似感染團員送至醫院檢查及隔離，其他團員。」

根據受訪者 A1：「當旅客感覺身體不適，領隊應立即安排團員就醫，並請國外代理旅行社派人協助，如情況嚴重領隊應全程陪同治療，並將情形向公司回報再轉知團員家屬，撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告。」

根據受訪者 A2：「導遊應協助生病旅客儘速就醫，並告知當地醫師接觸史及旅遊史。」

根據受訪者 A3：「馬上與團員隔離並立即送醫院就醫，聽取醫師確認處理。」

根據受訪者 P1：「馬上送當地公立醫院或具規模醫院檢查就醫。」

表 4.5 旅客可能被傳染 H7N9 流感的處理方式

| 於旅遊期間因狀況不佳可能被感染，處理方式 | 看法 |
|----------------------|---|
| 適當安排旅客與做最適處理 | 1.旅行業者：把旅客馬上送醫做隔離，並請團員做好預防措施，通報疾病管制署與觀光局提供詳細資料，若確定為感染 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。 2.公部門：領隊需於第一時間安排客人就醫，並將詳細情況回報給旅行社與觀光局。 3.學者：馬上與團員隔離 |

資料來源：本研究整理

4.1.6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順、意識不清及其他症狀，如何因應處理？

根據受訪者 T1：「應在當地醫院做治療後再回國，國內入境處都會有前哨站，做一個測溫的動作，如旅行該地曾是疫區，則需通知旅客回國的七天之內，如有身體不適而就醫的情況，則須告知醫院曾去過哪些地區旅遊，醫院會通知衛生署做後續追蹤動作。」

根據受訪者 T2：「回國前，如果旅客有發燒情況，應要求旅客戴上口罩避免感染其他旅客，配合入境的檢查並通報，配合疾管局做後續處

理。」

根據受訪者 T3：「立即將疑似感染旅客醫院就醫，通知病患家屬及旅行社、交通部觀光局及疾病管理局告知實情，其他團員隨時觀察健康狀況，經常量體溫等防範措施。」

根據受訪者 T4：「因症狀明顯，先與團體隔離就醫，並通報疾病管制署與觀光局，提供基本資訊：團員數、健康狀況異常人數、預計回國班機資訊等，若確診為 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。」

根據受訪者 T5：「向觀光局和疾病管理局通報外，疑似感染團員送至醫院檢查及隔離，其他團員停止旅遊行程，配合當地政府看是在飯店做隔離或如何，直到確定團員皆無感染，允許之下才能回國。」

根據受訪者 A1：「旅客搭機回國前領隊應安排團員預防措施外，立即撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，並通知感染 H7N9 的家屬，隨時觀察團員是否發燒等情況，並通知航空公司服務（機組）人員，請服務人員轉知相關檢疫單位處理。」

根據受訪者 A2：「於當地時，導遊應協助生病旅客儘速就醫，並告知當地醫師接觸史及旅遊史；返國時，如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員並告知接觸史及旅遊史；返國

後，如出現上述症狀，應戴上口罩儘速就醫，並告知醫師接觸史及旅遊史。」

根據受訪者 A3：「第一時間馬上將患者送醫院就醫，並將團員隔離，向觀光局和疾病管理局及旅行社通告，患者在當地醫院接受治療痊癒後，病情穩定才能回國，搭乘飛機前要告知航空公司上情，並聽取已航空公司相關安排，回國時到機場要向檢疫人員告知詳情。」

根據受訪者 P1：「先送醫院醫治，並向觀光局和疾病管理局通報，就醫後等醫師確定完全沒問題再回國。」

表 4.6 疑似感染導致發燒等症狀的處理方式

| 回國前疑似感染導致發燒等症狀，處理方式 | 看法 |
|---------------------|--|
| 處理方式 | 1. 旅行業者：應先戴上口罩避免傳染給其他客人，並馬上送醫，通報疾病管制署與觀光局告知詳細情況。 2. 公部門：旅客如發生病毒感染，安排客人儘速送醫，並通報相關單位，返國後應馬上送醫，並告知醫生接觸史與旅遊史。 3. 學者：先送醫再通報 |

資料來源：本研究整理

4.1.7 請問旅客回國前政府發布國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？

根據受訪者 T1：「回國前，領隊應在當地做好防範措施，如：幫旅客購買口罩、洗手乳、消除水等，回國後，旅客須到醫院做檢查。」

根據受訪者 T2：「領隊負有重大責任，尤其在有緊急傳染病時，應及時要求旅客做好防疫準備，包含勤洗手、消毒、戴口罩等，應比照 SARS 時的等級，做好各項防疫準備，回國後，也要持續追蹤，如有發燒應主動通報相關單位協助處理。」

根據受訪者 T3：「領隊要將流感訊息告知團員，領隊可準備濕紙巾、乾洗手液、口罩、體溫計等相關防疫用品，並提醒旅客加強防範務必戴口罩。」

根據受訪者 T4：「告知團員台灣疫情感染地區與感染人數，提醒團員注重衛生飲食並應自我檢查是否身體不適。返國前協助旅客準備口罩等防疫物品，提醒旅客做好防護措施。」

根據受訪者 T5：「請客人回國後戴上口罩、勤洗手。且告知注意回國後前幾天自己的身體狀況。」

根據受訪者 A1：「將流感實際情況讓團員知道，領隊應請旅客戴口罩，提供消毒用品，提醒旅客加強防範。」

根據受訪者 A2：「旅客無需擔心，返國時如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員並告知接觸史及旅遊史，並可自主健康管理 10 日。」

根據受訪者 A3：「即時掌握疫情資訊，告知旅客國內的正確疫情消息，教導旅客做好防範措施，例如戴口罩、酒精消毒防備，並配合檢疫人員安排。」

根據受訪者 P1：「將流感訊息告知團旅客，並準備防範措施，回國時配合機場檢疫人員安排。」

表 4.7 旅客回國前發現國內有 H7N9 的處理方式

| 回國前政府發佈國內有 H7N9 時，處理方式 | 看法 |
|------------------------|---|
| 訊息正確回報 | 1. 旅行業者：將流感訊息告知團員，並為旅客準備防疫相關用品。 2. 公部門：即時掌握資訊，隨時告知旅客相關正確訊息。 3. 學者：將訊息告知團員，準備防範措施。 |

資料來源：本研究整理

4.1.8 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，家屬要求回台就醫，因旅客是傳染病旅行業者如何處理？

根據受訪者 T1：「各國都有該國的法規，應會影響其他旅客的安全，旅行團應遵循當地的法規，如堅持回國，可能會感染機上乘客，所以可能要請海基會出面做協調動作。基於使用者付費的原則下，旅行業一定會為旅客做意外險的投保，另外的旅行平安保險則需旅客自行吸收，如有狀況發生則由保險理賠，在意外的部分則由旅行社來承擔，如是感染 H7N9 這類國際流感，滯留期間所花費費用則應由消費者來負擔。」

根據受訪者 T2：「應由當地醫院來做決定，因法定傳染病不一定可以依旅客家屬的意見而送患者回國，因還是有危險性，須由醫院作判別，如旅客堅持回國就醫，應與旅客做溝通請旅客務必配合，因為有可能乘機途中會傳染給其他旅客。」

根據受訪者 T3：「如旅客有在國外疑似感染 H7N9 時應先在當地醫院就醫，旅行業者有義務協助團員作最妥善的處置，旅客或其家屬應顧及其他民眾健康問題，更何況 H7N9 流感是傳染病，豈能隨心所欲，一切按規定辦理。」根據受訪者 T4：「通報防疫局與外交部，確認旅客狀況是否適宜回台。業者應盡善良管理人之義務協助旅客返台，或是家屬前往探視之安排。」

根據受訪者 T5：「理應在當地醫治痊癒後返國，如旅客的堅持，旅行業者可依下列步驟協助：（1）配合當地政府法令（2）向觀光局和疾病管理局通報（3）協助旅客申請 SOS 醫療專機」

根據受訪者 A1：「H7N9 流感屬於傳染病要尊重當地醫院醫師決定外，領隊應撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，由政府相關單位處理。」

根據受訪者 A2：「旅行業者可洽交通部觀光局及衛生福利部疾病管制署，其將依通報個案，做出個別處置。」

根據受訪者 A3：「H7N9 流感是重大傳染病，要按照 H7N9 流感流程處置，傳染病涉及他人健康問題，不可隨心所欲，乃需遵照每個國家有完整醫療專業人員流程處理。」

根據受訪者 P1：「旅行團於國內外發生 H7N9 流感，業者必須遵守觀光局旅行業管理規則第 39 條規定向觀光局通報，因 H7N9 流感是傳染病不可任意要回國，要遵守當地法令辦理。」

表 4.8 國外確定感染 H7N9 流感，家屬要求回台就醫之處理方式

| <p>旅客確定感染 H7N9，家屬 要求回台就醫，處理方式</p> | <p>看法</p> |
|---------------------------------------|--|
| <p>處理方式</p> | <p>1.旅行業者：應遵守當地法規，如堅持回國，可能會感染其他旅客，必需請海基會出面協調，因此症狀為國際傳染病，有其危險性，一切必需依規定辦理，在保險的部分旅行社會為旅客投保意外險，至於旅行平安險則是旅客自行吸收，所以如感染 H7N9，滯留期間產生費用需消費者自行負擔。</p> <p>2.公部門：流感屬於傳染病，須按照標準作業流程處置。</p> <p>3.學者：需遵守觀光局旅行業管理規則第 39 條辦理。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用， 旅行業者與消費者之間如何處理？

根據受訪者 T1：「如旅客確定感染 H7N9，應在當地醫院做隔離治療，並通知觀光局，在由觀光局通知疾管局，或由領隊通知疾管局，並通知海基會，由海基會處理旅客歸國問題。基於使用者付費的原則下，旅行業一定會為旅客做意外險的投保，另外的旅行平安保險則需旅客自行吸收，如有狀況發生則由保險理賠，在意外的部分則由旅行社來承擔，如是感染 H7N9 這類國際流感，滯留期間所花費費用則應由消費者來負擔。」

根據受訪者 T2：「如是住院、送急診，這部分應要請旅客保留收據，就醫所產生的費用，一般旅客如果是有信用卡先請旅客先行支付，再憑收據跟相關單位申請，萬一旅客無信用卡，要請領隊代付費用的話，應要婉轉與旅客做說明，也希望所支付的費用與旅客做說明並請旅客簽名，這樣回國後才能有費用依據，以防事後會有爭端。」

根據受訪者 T3：「先詢問保險公司是否可申請理賠 H7N9 流感屬於傳染病要尊重當地醫院醫生決定外，領隊應撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，由政府相關單位處理。」

根據受訪者 T4：「團體旅行業責任保險，內容包含 200 萬意外險與 10 萬意外醫療。意外醫療係指遭遇外來的突發意外事故，致其身體蒙受傷害、殘廢或死亡。因此，團員因疾病的醫療費用，則不在保險保障範圍。通常旅客當地就醫滯留費用須由旅客支付。若旅客當地無法支付，業者應盡善良管理人之注意，協助甲方處理滯留期間付款問題。」

根據受訪者 T5：「協助跟保險公司申請，其他費用需由消費者自行負責。」

根據受訪者 A1：「每個國家有不同法令規定，是否可免付醫療費用，另本身是否投旅行平安醫療險，其他所產生額外費用由團員（消費者）自行付費。」

根據受訪者 A2：「應將生病旅客儘速就醫，並告知當地醫師接觸史及旅遊史；有關產生額外費用由雙方依照旅遊定型化契約書」辦理。」

根據受訪者 A3：「依照旅遊契約書相關規定處理。」

根據受訪者 P1：「旅客因病滯留增加費用，旅行業者與旅客簽國外旅遊定型化契約書內容規定辦理。」

表 4.9 國外確診 H7N9 產生之額外費用處理方式

| 旅客確定感染 H7N9，滯留期間產生費用，處理方式 | 看法 |
|---------------------------|--|
| 確認保險理賠 | <p>1.旅行業者：如確定感染 H7N9 應於當地醫院隔離治療，基於使用者付費原則，旅行社會替旅客投保意外險，但是旅行平安險則由旅客自行吸收，所以如果感染到 H7N9 流感，滯留期間花費需由旅客自行付擔。</p> <p>2.公部門、學者：依旅遊契約書相關規定辦理。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.10 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周，要求賠償時旅行業者如何面對處理？

根據受訪者 T1：「旅行社承擔的部分會由各保險理賠，保險無法理賠的部分，如旅客強制要求旅行社承擔賠償，則需由保險公司出面跟旅客做協調的動作，如無法達成共識，則依法處理。」

根據受訪者 T2：「一般而言領隊有責任照顧參團旅客，如把照顧不周完全責任推給領隊也是會有爭議，需在聽取兩方說法，並詢問領隊詳

細情況，如真是領隊疏失，如：延誤就醫、旅客受傷而不聞不問，因而旅行社須做賠償；如沒有以上問題的話，依旅客所提出的要求則斟酌做處理。」

根據受訪者 T3：「並非人為疏忽，責任歸屬應依國外旅遊定型化契約規定解決，但旅行業者有義務協助團員處理。H7N9 流感是重大傳染病之一，責任不應該歸屬於領隊，先說明其內容並善意的溝通，讓旅客家屬理解。」

根據受訪者 T4：「考量旅客患病，家屬心態焦急，常會歸咎於旅行社行程安排不妥，或是領隊照顧不周及應變能力差等。業者第一時間會以旅客為優先，協助家屬後續照料之醫療細節，同時細查行程餐食及領隊服務是否有瑕疵。若非旅行業者疏失，即使無法律上的責任，但仍有道義上之負擔（無過失責任），將委婉向旅客溝通協調，使其諒解非人為疏失。通常會依情況補助旅客部分醫療負擔，即使金額不高仍對旅客家屬表現關懷與同理心之行動。」

根據受訪者 T5：「會告知家屬，其狀況非領隊責任，且在旅遊期間一直提醒客人要注意的事項，所以將無法賠償，請客人見諒。」

根據受訪者 A1：「H7N9 流感傳染病並非人為疏忽，責任歸屬應依國外旅遊定型化契約規定解決，但旅行業者有義務協助團員處理。」

根據受訪者 A2：「請依交通部觀光局訂定之「國外旅遊定型化契約書」辦理，若旅行業者仍有疑義，可向民航局等相關單位申訴。」

根據受訪者 A3：「旅客身體發生不適，旅行業者對旅客如盡責協助處理，尤其團員有目共睹，可依照旅遊契約書內容處理。」

根據受訪者 P1：「旅行社出團必須派有執照的領隊隨團服務，旅客和家屬的指責要提出相關證據，不能空口說白話，盡量能以和為貴，圓滿解決為上策。」

表 4.10 家屬質疑領隊照顧不周的處理方式

| 旅客質疑照顧不周，旅行業者處理方式 | 看法 |
|-------------------|--|
| 取得最適溝通模式 | 1.旅行業者：領隊有責任照顧參團旅客，但如果客人質疑領隊未盡照顧責任則必須聽取兩方說法，如領隊疏失導致客人延誤救醫，或旅客受傷不聞不問，旅行社需做賠償，如非領隊問題，則與客人溝通並取得旅客諒解。 2.公部門、學者：依照國外旅遊定型化契約書辦理，但是儘量以和為貴，圓滿解決為上策。 |

資料來源：本研究整理

4.1.11 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付與處理？

根據受訪者 T1：「旅行社對外統一發言之窗口面對新聞媒體，並將已向觀光局報備的資料提出說明，發佈新聞要考量法律責任，客觀公正為原則。」

根據受訪者 T2：「旅行社對旅客發生事情後，如規模較小的公司要找專人面對新聞記者比較不易，可請旅行同業公會支援旅行。」

根據受訪者 T3：「旅客發生重大傳染病之事可大可小，旅行社應有對外窗口由專人統一發言，並以多少事情說多少話，透明交代清楚。」

根據受訪者 T4：「第一時間向觀光局和疾病管制署通報事因，旅行社派專人擔任發言，並準備事件的新聞稿及相關資料給記者，因涉及個資問題不可提供旅客全名，面對記者發言時要注意法律問題答覆，以免造成後患。」

根據受訪者 T5：「當旅客發生重大傳染病除了向觀光局和疾病管理局通報外，旅行業者由專人對外發言並將處理過程誠懇的說明清楚。」

根據受訪者 A1：「旅客如有發生重大傳染病時、因重大傳染病攸關民眾健康甚至生命問題，媒體一定會找旅行社採訪，旅行業者總公司應立即指派發言人，並面對媒體，以迅速、誠實、感性的態度將公司的立

場及官方協助處理過程，不厭其煩的講清楚，說明白，讓媒體無法捕風捉影，獲得真實的訊息報導。」

根據受訪者 A2：「重大傳染病是專業問題，應由主管機關統一發布新聞比較適當，旅行社應依照衛生單位處理過程的資訊轉達為原則，旅行社方面可透明將時晴告知媒體記者，減少報導與實際不符，以徒增困擾。」

根據受訪者 A3：「旅行社當發現旅客有感染重大傳染病時，應立即成立新聞發布組，並將記者會的新聞稿準備完成，由公司指定發言人對媒體發布正確新聞，以透明化，低調負責之態度來面對，讓媒體感到旅行社的誠意，好讓事情降溫，以免影響公司形象。」

根據受訪者 P1：「旅行社平常對員工應訓練發現問題主動解決問題的基本原則，當旅客有不慎感染重大傳染病時，除了向相關主管通報外，公司要準備完整的新聞稿給記者，發言人按照新聞稿內容答覆，並以負責誠懇的態度面對。」

表 4.11 面對旅客發生傳染病處理方式

| 面對媒體，旅行業者處理方式 | 看法 |
|---------------|--|
| 處理方式 | <p>1.旅行業者：要有對外統一發言的窗口，將事情及處理情況統一說明。</p> <p>2.公部門：旅行業者需統一窗口對外說明情況，已迅速、誠實、感性的態度將公司立場說明清楚。</p> <p>3.學者：平常對員工應訓練發現問題主動解決問題的基本原則。</p> |

資料來源：本研究整理

4.1.12 請問旅行業面對危機處理時，如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？

根據受訪者 T1：「旅行業員工和領隊應於事前預防準備，當面危機發生時首要安全為重，請發生當地官方及配合旅行社協助處理，善後要充分的檢討，已作今後類似案件處理為方針。」

根據受訪者 T2：「旅行業規模較大有制度的公司會有危機處理 SOP 流程，平時辦理員工訓練和狀況的演練並加強教育訓練，員工面對緊急事件就可依照標準流程處理，並討論事後復原工作及未來預防措施。」

根據受訪者 T3：「旅行社對危機處理應成立 SOP 流程，一.對員工定期辦理講習演練，二.事中按 SOP 流程處理，三.將發生事件逐項檢討改善。」

根據受訪者 T4：「旅行業對危機處理 SOP 流程一定要周全準備，如有發生危機時要按照流程處理，同時請相關單位協助處理，事後的復原工作和事件檢討，務必要落實，加強教育訓練，對員工更要演練。」

根據受訪者 T5：「具有規模的旅行業針對危機處理 SOP 流程，完成整備動作，建立員工做防救演練，發生時的應變措施如何請官方協助，將損失降至最低，並檢討缺失和如何防範措施。」

根據受訪者 A1：「旅行業是屬高風險行業之一，對危機處理 SOP 流程一定要務實，平時準備周全，遭遇危機時才能迅速按流程處理，才能讓旅客生命財務獲得保障，事後針對事件檢討缺失，並辦理員工講習訓練。」

根據受訪者 A2：「所謂預防重於治療，旅行業對員工應加強講習訓練，培養應變能力，公司也應訂出危機處理流程，當事情發生時啟動危機處理流程，事後要妥善復原工作，將損失降到最低，並召開專案檢討會討論得失以利未來處理危機事件作方針。」

根據受訪者 A3：「旅行社應設危機處理 SOP 流程，建立任務編組加強員工信練，事件發生時按 SOP 標準流程處理，全力支援復原工作，事後檢討相關缺失，以做未來有完整符合實際危機處理之作為。」

根據受訪者 P1：「旅行業針對危機處理 SOP 流程，按標準作業程序處理，事後檢討缺失並要加強員工的培訓和演練。」

表 4.12 面對危機處理時之處理方式

| 面對危機處理，旅行業者 處理方式 | 看法 |
|---------------------|--|
| 確認事件處理方式 | <p>1.旅行業者：於事前預防準備，平日辦理員工訓練及狀況的演練，當事件發生依標準作業流程，並加強員工教育訓練。</p> <p>2.公部門：應設置危機處理標準作業流程，加強員工訓練。</p> <p>3.學者：危機處理需依照標準作業程序處理。</p> |

資料來源：本研究整理

4.2 小結

4.2.1 出發前發生 H7N9 流感的處理措施

旅行業者須掌握外交部所公布之國外旅遊警示分級表之警示並考量旅客意願，依據「國外個別旅遊定型化契約書」，停止、暫停旅行，協調航空公司做挪期動作，並將資訊公開透明化的告知旅客。

4.2.2 出發前鄰近旅遊目的地地區發生 H7N9，旅客堅持退團的處理措施

旅行業者須向遊客做出妥適說明，因非屬法定原因或客觀風險事由，無法取消行程，但依據定型化契約，遊客可自行評估是否出遊，倘堅持不出團即須扣款。

4.2.3 尚未發布出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒絕退款時的處理措施

旅行業者須向遊客做出妥適說明，依據定型化契約確實無法取消行程。此時，旅遊業者可透過航空公會、旅行公會做協商，協調航空公司是否願意保留名額延後出發，再由旅客與航空公司討論，倘旅客堅持取消，則旅客須被扣除違約金。

4.2.4 出發至目的地，當地發生 H7N9 流感時的處理措施

旅行業者須向遊客做出妥適說明，協調旅客並取得全數同意後，方可更換旅遊地區，費用部分採多退少補的原則；如無法取得全數同意，

則須按照原定行程進行。同時，旅遊業者應立即準備防範措施及宣導疫情防治觀念，並與交通部觀光局、衛生福利部疾病管制署、台灣的旅行社通報，保持密切聯繫。

4.2.5 旅客疑似被傳染 H7N9 流感的處理措施

第一時間旅行業者必須將疑似患病之團員送醫並做隔離，同時必須完成未完之旅遊行程；向旅客宣導防疫觀念、做好預防準備、遠離感染源，向疾病管制署、觀光局及台灣的旅行社通報。

4.2.6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順、意識不清及其他症狀的處理措施

如有發現疑似感染應要在當地醫院馬上就醫，並通知病患家屬，並通報回旅行社、交通部觀光局及疾病管理局告知詳情，並隨時注意其他團員是否有發燒症狀產生，如確定感染應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。

4.2.7 回國前政府發布國內有 H7N9 流感時的處理措施

在回國前，領隊應做好防護措施，比如準備口罩、洗手乳、消毒水等，作好防疫措施，並告知團員台灣疫情感染情況，返國時如出現發燒或類似流感症狀，需告知檢疫人員接觸史及旅遊史，配合安檢並自主健康管理十日。

4.2.8 面對危機處理時的處理措施

(1)H7N9 事前預防之作業流程（尚未出發前）：

- A.掌握目的地疫情最新資訊，經由國內交通部觀光局、疾病管制署取得目的地之最新資訊。
- B.確認疾病管制署疫情分期建議表，留意世界衛生組織（WHO）對旅遊地區之建議資訊。
- C.掌握傳染病專業知識訓練、預防措施及旅遊傳染病相關法規。
- D.提供旅客疾病預防訊息，出發前之行說明會，提供旅客必要之相關防疫資訊及預防策略。

(2)H7N9 事中處理之作業流程

A.未染病：

- A.1 旅遊期間每日早、晚各量體溫 1 次，並詳實記錄體溫變化及相關行程。
- A.2 叮嚀旅客保持良好衛生習慣，勤洗手，注意住宿飯店及飲食衛生，了解旅客飲食情形。
- A.3 要求餐廳將旅客的飲食如禽肉及蛋類務必煮熟，也請旅客食用熟食。
- A.4 宣導及規勸旅客不要任意碰觸及餵食禽鳥。
- A.5 進出公共場所主動提供旅客口罩，隨時注意旅客是否有發燒、咳嗽、呼吸短促等症狀。

A.6 領隊隨時向公司回報團員最新情形。

B.疑似染病：

B.1 領隊了解旅客疑似染病情形，與其他遊客隔離，暫停旅遊活動，於當地

盡速就醫，於 24 小時內完成主動通報檢疫單位，提供團員名單，

並通知疾病管制署、觀光局及台灣的旅行社。

B.2 協助疑似染病遊客蒐集國外就醫之醫院診斷證明書、記載費用之收

據。

B.3 盡速整理疑似染病旅客之旅遊行程、食宿及相關接觸紀錄，提供當地

及本國醫療機構及所屬公司因應。

B.4 國內業務人員與領隊聯繫，領隊第一時間回報最新狀況，不可拖延。

B.5 領隊請求駐外單位及海外急難救助協助處理（旅外國人急難救助全球

免付費專線 800-0885-0885 或加註國碼）。

B.6 若於返國入境時發生症狀，主動向檢疫人員說明症狀，並填寫「傳染

病防治調查表」。

(3)H7N9 事後復原之作業流程：

A.旅行業者具備保險知識，將先前協助蒐集國外就醫之醫院診斷證明

書、記載費用之收據，協助遊客申請補助，並注意申請理賠期限。

B.撰擬危機處理報告，記錄處理事項，以利公司檢討及精進，並減免履約爭議。

4.2.9 在國外確定感染 H7N9 流感，家屬要求回台就醫的處理措施

因 H7N9 為傳染病，旅行業者必須遵循旅遊目的地所在國之法規，將患者隔離送醫，並尊重醫院的診斷意見。同時，向疾病管制署、觀光局及台灣的旅行社通報，倘家屬堅持旅行業者協助患者返台就醫，可依照下列程序辦理，1.依據當地法令辦理；2.向疾病管制署、觀光局進行疫情通報；3.申請 SOS 醫療專機。

4.2.10 在國外確診 H7N9 流感滯留期間產生費用處理措施

依據定型化契約，滯留期間所生費用，是由旅客自行負擔，但旅遊業者可提醒旅客住院或就醫期間的所有收據，旅客須收妥，以便日後向相關機關申請經費；並協助向保險公司申請理賠。

4.2.11 面對旅客家屬質疑領隊照顧不周，要求賠償之處理措施

面對著家屬要求賠償，旅行業者必須向其妥適說明定型化契約內容，進行溝通與協調，若真的非可歸責於業者，且是屬於旅客自身之因素，無法向業者求償。

4.2.12 旅客發生重大傳染病的處理措施

旅行社應有對外窗口統一發言，並準備事件的新聞稿及相關資料給

記者，以迅速、誠實、感性的態度將公司立場及官方協助處理過程，不厭其煩說明狀況及處理的態度及過程，讓媒體感受到旅行社的誠意，好讓事情降溫，避免公司形象受影響。



第五章 結論與建議

5.1 結論

本研究主要目的為瞭解「重大傳染病旅遊業危機處理之研究-以 H7N9 流感為例」，以旅遊業者、官方與學界專家針對 H7N9 新型流感對於旅遊業者的影響與如何危機處理，和危機來臨時處理態度與應變方式，研究者初期以文獻探討為研究理論基礎，針對旅遊業者、衛生局疾病管制局相關公部門主管及學者專家進行深度訪談，將所蒐集的資料進行分析與整理，藉此瞭解旅遊業者在領團出國時面臨旅遊傳染病時危機處理方法。

5.1.1 探討重大傳染病事件爆發對旅遊業的衝擊影響

1.交通面影響：依據外交部旅遊警示燈號宣布「紅燈」不能出團，機票可退票，一般旅客會擔心自身身體狀況想要解約，但是如未達「紅燈」則必需負擔手續費，如果旅客堅持退團就必需依照旅行業定型化契約處理，故傳染病期間，時常會因為此情況發生而導致衍生出航空公司機票退票爭議。

2.旅遊業影響：旅遊業因 H7N9 流感而取消飯店住宿，因訂金問題造成飯店、旅客與旅客間的三方糾結，旅行社無法因客人想取消就取消，

應透過旅行公會出面協商，如旅客堅持，還是必須依旅行業定型化契約處理。

3.客源面影響：旅行社團體因 H7N9 流感造成遊客恐慌，台灣 2013 年受 H7N9 疫情影響，大陸線旅遊近期業績掉四成多，國民旅遊線成長，顯示國人出國旅遊有所遲疑，擔心受到 H7N9 疫情影響，據交通部觀光局彙整當年度旅行業者回報資料，受到大陸 H7N9 疫情的影響，旅行社業界估算 4、5 月赴大陸旅遊的人數，比去年同期下降約 4 成多，有些旅行社甚至招不到團。日本媒體不管是電子或平面，對台灣發生 H7N9 病例都大幅報導，招待型出遊的業主，基於責任道義問題，許多人都取消出遊台灣，不然就是改到其他國家或變成日本國內旅遊。（中央社，2013）

因此，突發的重大傳染病將導致入出境旅客人數下滑，影響是呈現多層面向，包含各相關產業如經濟、住宿餐飲業、旅遊業等，影響可謂重大。

5.1.2 探討 H7N9 事件中，旅遊業的危機處理

由於旅行業面對突發事件機會甚多，多數皆仰賴資深領隊經驗分享與分享，除大型旅行連鎖公司外，甚少有針對突發事件之危機處理標準作業，但是主要的重點都著重在客人的抱怨處理，而其中針對重大傳染病之危機處理，可能著墨不多。對於重大傳染病危機處理旅行社並未建

立相關預警制度，而是依外交部所公佈之國外旅遊警示辦理並結合衛生福利部疾病管制署之規定及相關規範，亦需領隊能具備重大傳染病之專業認知，因此，旅行業可透過案例分析等實務經驗與專家意見，並結合疾病管制署之最新國際重要疫情資訊及旅遊傳染病相關法規，包含傳染病防治法、港埠檢疫規則、台灣地區與大陸地區人民關係條例、大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法、旅遊業辦理大陸地區人民來台從事觀光活動業務注意事項及作業流程、國際衛生條例等（黃國晉、邱泰源，2010），訂定標準作業流程與定期實施針對實際案例之教育訓練，以供領隊人員作為面臨重大傳染病危機處理之依循，減少所涉相關糾紛及降低旅遊期間重大傳染病對於身心健康之損害。

5.2 建議

1.重視旅遊業領隊的教育訓練：領隊取得執業證前，需接受法令強制規定的職前訓練，面對重大傳染病的危機處理，亦依職前訓練內容可獲得相關專業知識及處理程序。然而，目前台灣多數旅遊業可能因成本及帶團時間緊湊考量，可能較少規劃領隊的在職訓練，或因經費考量也甚少鼓勵員工參與相關講座課程，致使領隊人員須自行參考書籍或仰賴較資深的領隊經驗，如無整套針對危機處理教育訓練，非常容易造成客人抱怨，惟有定期實施教育訓練與實例分享，方可提升危機處理能力。

因此，旅行業可整合內部或業界間的在職訓練課程，亦可善用政府資源，至旅遊醫學教育訓練中心（<http://travelmedicine.org.tw/index.asp>）了解最新旅遊醫學及保健訊息，並著重於領隊的專業考核，使領隊可了解面臨相關重大傳染病的專業知識，以及相關法規條例的熟習，有效防範並提升危機處理能力，並建構人力資源架構藍圖，透過師徒制方式，由資深並具備專業的領隊帶領資淺的領隊，方可減低重大傳染病對於旅遊業損害及旅客的身心安全。

2.建立旅遊業財務面風險控管：重大傳染病發生後，對旅遊業之影響首當其衝，影響旅客及潛在顧客對於旅遊參與之信心及興趣，沒有顧客即沒有收入，沒有收入即影響公司營運。因此旅遊業必須有所因應，可透過降低公司管銷費用，包含人事凍結、分階段撥薪，業者須評估損失額度，尋找損益平衡點，固定獲利提撥一定比例做為危機處理基金，且平時就必須做好財務風險管理。

3.加強國際間旅遊業合作：加強國際間旅遊業合作計畫，追蹤及有效掌握各地疫情發展狀況，並善用危機示警，外交部會根據各個國家旅遊狀況發佈警示燈號，綠色代表「可以自由前往」，黃色燈號代表「低度風險，特別注意旅遊安全並檢討應否前往」，橙色燈號代表「中度風險，建議旅程暫緩」，紅色燈號代表「高度風險，禁止前往」，如此可降低

風險。雖然外交部都有做此提醒，但是駐各國代表處成效不彰，消息往來得比旅遊業者慢，我國應加強國際間合作計畫以利追蹤世界各國現今正發生的災情與疫情，提升預警能力，方能提供給國人更正確與詳實情報以降低旅遊風險。



參考文獻

中文部分

- 1.王耀東（2007），旅行社對危機認知及應變行為之研究-以雲嘉南地區旅行社為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 2.王耀東、趙家民、劉彥良（2009），旅行社對危機認知及應變行為之研究-以雲嘉南地區旅行社為例，運動與遊憩研究，p160-185。
- 3.古永嘉、楊雪蘭（2014），企業研究方法（第十二版），台北：華泰文化。
- 4.古桂菊（2010），旅遊傳染病之時間數列分析-以台灣地區移入登革熱為例，國立台北護理學院旅遊健康研究所。
- 5.行政院衛生署疾管局（2013），H7N9 流感臨床診療指引，第三版，行政院衛生署疾管局。
- 6.朱延智（2000），危機處理的理論與實務，台北，幼獅文化。
- 7.朱延智（2014），企業危機管理（第五版），台北，五南圖書股份有限公司。
- 8.朱玉槐（1988），旅遊學辭典，陝西，陝西人民出版社。
- 9.池文海、許立群、梁幸慈（2010），國人國際旅遊傳染病風險認知相關影響因素之研究，國際雜誌，3（1），18-44 頁。

- 10.交通部觀光局（2014），台灣地區別旅行社統計。線上檢索日期：2015年03月25日。取自網址：
<http://admin.taiwan.net.tw/upload/statistic/20150106/b2a4e53b-909e-4814-b924-236b279dada3.pdf>。
- 11.全國法規資料庫（2015），傳染病防治法。線上檢索日期：2015年01月20日。取自網址：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=L0050001>。
- 12.吳宜蓁、徐詠絮譯（2007），Mitroff, L. I., & Pearson, C. M. 著，危機管理診斷手冊，台北，五南圖書股份有限公司。
- 13.吳定（1998），公共政策辭典，臺北市：五南出版社。
- 14.邱毅（1999），危機管理（初版），台北，中華徵信所企業股份有限公司。
- 15.李泰山(2012)，旅遊危機管理實務分析，文化創意集刊第一期 p171-184
- 16.沈莒達（2006），科技產業經營管理：危機處理，奇異系列演講 26。
- 17.前田勇（1988），觀光概論，東京：學文社。
- 18.陳向明（2002），社會科學質的研究，台北，五南圖書股份有限公司。
- 19.陳思倫、宋秉明、林連聰（2000），觀光學概論（第一版），台北：世新大學出版中心。
- 20.孫慶文（1999），旅運實務，台北市：揚智文化事業股份有限公司。

- 21.孫本初（2003），校園危機管理策略，國立政治大學公共行政系。
- 22.容繼業（2004），旅行業理論與實務，台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 23.財團法人國家政策研究基金會（2003），SARS 事件對台灣經濟之衝擊與對策。線上檢索日期：2015 年 04 月 21 日。取自網址：
<http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/FM/092/FM-B-092-010.htm>。
- 24.許玉長（2013），台灣傳染病防制政策興革之探討，美和學報，32(1)，P211-230。
- 25.曹書銘、林我聰（2005），以個案研究法分析企業 e 化階段歷程之研究：以資訊電子業為個案研究對象。產業論壇，第 7 卷第 2 期，p151-182。
- 26.黃于珊、王振泰（2013），H7N9 流行性感冒病毒簡介，台灣醫學，17，420-425。
- 27.黃國晉、邱泰源（2010）。健康走天涯：導遊領隊旅遊醫學小錦囊，臺大醫院旅遊醫學教育訓練中心、行政院衛生署疾病管制局。
- 28.黃明祥（2013），台灣第一例禽流感 H7N9 病毒基因組之探討，國立臺灣大學醫學檢驗暨生物技術學研究所碩士論文。

- 29.黃粹芳、黃仁宏、許和鈞（2003），因應 SARS 衝擊,振興來台旅遊產業之策略，國立交通大學管理科學學系碩士論文。
- 30.彭冠彰（2014），從危機管理理論探討廣大興 28 號事件之危機處理，中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程碩士論文。
- 31.詹素娥（2013），在地文化特色活動對地方觀光發展之研究-以南投縣清靜社區為例，南華大學文化創意事業管理學系碩士論文。
- 32.詹中原（2004），危機管理：理論架構，台北，聯經出版事業股份有限公司。
- 33.楊正寬（2000），觀光政策.行政與法規，台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 34.新華網（2013）。H7N9 禽流感重創旅遊股，雲南旅遊、張家界跌逾 9%。線上檢索日期：2015 年 04 月 11 日。取自網址 http://news.xinhuanet.com/finance/2013-04/08/c_124550746.htm。
- 35.新型 A 型流感傳染病防治工作手冊（2014 年 9 月 3 日修訂），行政院衛生署疾管局。線上檢索日期：2015 年 04 月 25 日。網址：<http://www.cdc.gov.tw/professional/submenu.aspx?treeid=beac9c103df952c4&nowtreeid=beac9c103df952c4>。
- 36.法定傳染病監測工作指引（2010 年 11 月），行政院衛生署疾病管制局出版。

- 37.鄭美華(2003)，危機管理機制建立之研究。通識研究集刊，4，193-224 頁。
- 38.鄭怡世(2002)，個案研究法之介紹-兼論其在社會工作實務研究中的運用。社區發展季刊，99，415-430 頁。
- 39.廖珮岑(2008)，旅行社危機處理與公共關係之研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 40.維基百科(2015)，傳染病歷史。線上檢索日期：2015 年 01 月 20 日。
取自網址：
<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%82%B3%E6%9F%93%E7%97%85>。
- 41.維基百科(2015)。國外旅遊警示分級表。線上檢索日期：2015 年 02 月 15 日。取自網址：
http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%9C%8B%E5%A4%96%E6%97%85%E9%81%8A%E8%AD%A6%E7%A4%BA%E5%88%86%E7%B4%9A%E8%A1%A8#cite_note-1。
- 42.鄧家駒(1998)，風險管理，台北，華泰文化事業公司。
- 43.蔡東海(1994)，觀光導遊實務，台北，星光出版社。
- 45.韓傑(1984)，旅行業管理，高雄市：前程出版社。
- 46.簡素琴(2013)，地方文化與產業對社區觀光發展之研究-以南投縣仁愛鄉親愛村為例，南華大學文化創意事業管理學系碩士論文。

- 47.譚瑾瑜（2005），台灣觀光產業的現況與未來發展，財團法人國家政策研究基金會。
- 48.蘇芳基（1994），觀光學概要，台北市：星光出版社。
- 49.萬文隆（2004），深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育月刊，37 卷第四期。
- 50.瀧澤正雄（1999），企業危機管理，台北：高寶國際有限公司。



英文部分

- 1.Anderson, B. A. (2006). Crisis management on tourist in Australian tourism industry : preparedness, personnel and postscript,Tourism.
- 2.Blake, A., & Sinclair, M.T. (2003). Tourism crisis management US Response to September 11, Annals of Tourism Research, 30(4), 813-832.
- 3.Boin, A, & Lagadec, P. (2000). Preparing for the Future:Critical Challenges in Crisis Management, Journal of Contingencies and Crisis Management, 8(4), 185-191.
- 4.Charles, J. Metelka. (1990). The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism, New York: Delmar Publishers Inc, pp.161.
- 5.Chuek, Y. G., Dexter, J. L., & James, C. (1989). Markens,The Travel Industry, New York : Van Nostrand Reinhold, pp.142.
- 6.Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management, Tourism Management, 22(6), 135-147.
- 7.Fink, S. (1986). Crisis Management, Planning for The Inevitable, New York : American Management Association.
- 8.Karl, W. D.(1982). Crisis Decision-Making-The Information Approach, Managing International Crisis,Beverly Hills : Sage Publications, pp.15-16.
- 9.Lin, J.H., Chiu, S. C., & Hsu,Y.C. (2015) .Epidemiology and Evolution of Influenza A/H7N9, Epidemiology Bulletin, 31(1).
- 10.Li Q,Zhou L,Zhou M,et al (2013).Preliminary report: edidemiology of the avian influenza A (H7N9) outbreak in China.N Engl J Med.
- 11.Mitroff & Pearson. (1993). Crisis Management : A Diagnostic Guide for Improving your Organization's Crisis—Preparedness, Jossey—Bass Published.

- 12.Marshall., Catherine., & Gretchen, B. R. (1999). Designing Qualitative Research(3rd ed), Thousand Oaks, CA:Sage.
- 13.Otto, L. (1997). The Crisis Manager : Facing Risk and Responsibility, Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey,pp.4-7.
- 14.Simon,A. B.(1993). Crisis Management Strategy, London:Routledge.
- 15.Reilly, A. H.(1993). Are organization ready for crisis? A managerial scorecard, Columbia journal of World Business, 22(1).
- 16.WHO. (2013). Human infections with avian influenza A(H7N9) virus.
Availabl.Web :
http://www.who.int/influenza/human_animal_interface/influenza_h7n9/riskassessment_h7n9_27june14.pdf.



附錄一

1. 請問旅行團出發前政府發布目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理？
2. 請問旅行團出發前政府發布大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理？
3. 請問政府尚未發布出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者時怎麼辦？
4. 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？
5. 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅遊業者如何因應？
6. 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順、意識不清及其他症狀，如何因應處理？
7. 請問旅客回國前政府發布國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？
8. 請問旅行業面對危機處理時，如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？
9. 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病旅行業者如何處理？

10.請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？

11.請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周，要求賠償時旅行業者如何面對處理？

12.請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付與處理？



附錄二 訪談逐字稿整理

訪談編號:T1

訪談對象:台灣省旅行業公會理事長

訪談時間:103 年 8 月 22 日

訪談地點:公會辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|--|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p>按照國家頒布的法令規章，如是綠色，基本各國如有通航通商，都能前往；如是橙色警告的話，不鼓勵前往旅遊但也不禁止；如是紅色警告，則是禁止前往，旅行社應全額退費，但在橙色的話，則是依旅遊契約書來處理，一、通知於旅遊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、通知於旅遊開始前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十；在機票部分，旅行社須與航空公司協商，因旅客大多不願意承擔這部分結果，所以大多這部分責任會加諸在旅遊業身上。</p> | <p>按照國家頒布的法令規章，如是綠色，基本各國如有通航通商，都能前往；如是橙色警告的話，不鼓勵前往旅遊但也不禁止；如是紅色警告，則是禁止前往，旅行社應全額退費，但在橙色的話，則是依旅遊契約書來處理。</p> |

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|--|
| <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理？</p> <p>只要政府沒有發布該地是疫區，如旅客因媒體新聞而想取消行程，旅行社無法因旅客說不去就出團，須依據旅遊契約書來處理。</p> | <p>依據旅遊契約書來處理。</p> |
| <p>1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦？</p> <p>只要政府沒有發布該地是疫區，如旅客因媒體新聞而想取消行程，旅行社無法因旅客說不去就出團，旅行社應透過航空公會、旅行公會來做協商，如協商不成，則需航空公司開地證明再由旅行社轉旅客身上，如旅客不願意，因旅客是消費者，由消費者跟航空公司當面對談。須依據旅遊契約書來處理。</p> | <p>政府沒有發布該地是疫區，如旅客因媒體新聞而想取消行程，旅行社無法因旅客說不去就出團，旅行社應透過航空公會、旅行公會來做協商</p> |
| <p>1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？</p> <p>旅遊業應協調旅客，如全團旅客都同意離開此旅遊地區轉移其他地區，如有多</p> | <p>旅遊業應協調旅客。</p> |

餘的費用則旅客需要負擔，如不同意則按照原定流程進行。

1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？

必須把旅客送醫並做隔離，而導遊領隊還是必須把未完的行程進行完畢，如旅客只有一人則請相關單位加派人手於當地作協助，如有親友在場則需請親友在旁協助處理，而其他旅客的基本權益也須兼顧。

1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？

應在當地醫院做治療後再回國，國內入境處都會有前哨站，做一個測溫的動作，如旅行該地曾是疫區，則需通知旅客回國的七天之內，如有身體不適而就醫的情況，則須告知醫院曾去過哪些地區旅遊，醫院會通知衛生署做後續追蹤動作。

1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？

回國前，領隊應在當地做好防範措施，如：幫旅客購買口罩、洗手乳、消除

必須把旅客送醫並做隔離。

應在當地醫院做治療後再回國，國內入境處都會有前哨站，做一個測溫的動作。

回國前，領隊應在當地做好防範措施。

| | |
|--|--|
| <p>水等，回國後，旅客須到醫院做檢查。</p> <p>1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？</p> <p><u>旅行業員工和領隊應於事前預防備</u>，當面危機發生時首要安全為重，請發生當地官方及配合旅行社協助理，<u>事後要充分的檢討</u>，已作今後類似案件處理為方針。</p> <p>1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？</p> <p><u>如旅客確定感染 H7N9，應在當地醫院做隔離治療，並通知觀光局，在由觀光局通知疾管局，或由領隊通知疾管局，並通知海基會，由海基會處理旅客歸國問題。</u></p> <p>基於使用者付費的原則下，旅行業一定會為旅客做意外險的保，另外的旅行平安保險則需旅客自行收，如有狀況發生則由保險理賠，在意外的部分則由旅行社來承擔，<u>並特別注意財務面控管</u>，如是感染 H7N9 這類國際流感，滯留期間所花費費用則應由消費者來負擔。</p> | <p>旅行業員工和領隊應於事前預防準備。</p> <p>事後要充分的檢討。</p> <p>如旅客確定感染 H7N9，應在當地醫院做隔離治療，並通知觀光局，在由觀光局通知疾管局，或由領隊通知疾管局，並通知海基會，由海基會處理旅客歸國問題。</p> <p>加強財務面控管。</p> |
|--|--|

1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？

各國都有該國的法規，應會影響其他旅客的安全，旅行團應遵循當地的法規，如堅持回國，可能會感染機上乘客，所以可能要請海基會出面做協調動作。

基於使用者付費的原則下，旅行業一定會為旅客做意外險的投保，另外的旅行平安保險則需旅客自行吸收，如有狀況發生則由保險理賠，在意外的部分則由旅行社來承擔，如是感染 H7N9 這類國際流感，滯留期間所花費費用則應由消費者來負擔。

1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？

旅行社承擔的部分會由各保險理賠，保險無法理賠的部分，如旅客強制要求旅行社承擔賠償，則需由保險公司出面跟旅客做協調的動作，如無法達成共識，則依法處理。

各國都有該國的法規，應會影響其他旅客的安全，旅行團應遵循當地的法規，如堅持回國，可能會感染機上乘客，所以可能要請海基會出面做協調動作。

各國都有該國的法規，應會影響其他旅客的安全，旅行團應遵循當地的法規，如堅持回國，可能會感染機上乘客，所以可能要請海基會出面做協調動作。

| | |
|--|----------------------------|
| <p>1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？</p> <p><u>旅行社對外統一發言之窗口</u>面對新聞媒體，並將已向觀光局報備的資料提出說明，發佈新聞要考量法律責任，客觀公正為原則旅行。</p> | <p>旅行社對外統一發言之窗口面對新聞媒體。</p> |
|--|----------------------------|



訪談編號:T2

訪談對象: 百翔旅行社

訪談時間:103 年 8 月 28 日

訪談地點: 旅行社辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|--|---|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p><u>根據外交部所發布的旅遊警訊，如果有發生 H7N9 流感，應該也是屬於紅色警戒，那這時應是不宜前往，那當然應要取消行程，在等情況受到控制在擇取前往。</u></p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p><u>因為旅客擔心，旅客堅持退團，按照旅遊契約第 27 條來處理，因為這樣比較有依據。</u></p> <p>1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦?</p> <p><u>如目的地沒有旅遊警訊，照理該要如期出團，那如果是客人要求退團，依照旅</u></p> | <p>根據外交部所發布的旅遊警訊，如果有發生 H7N9 流感，應該屬於紅色警戒，那這時應是不宜前往。</p> <p>按照旅遊契約第 27 條來處理，這樣比較有依據。</p> <p>依照旅遊契約書第 27 條處理，如果是紅色警戒，除扣除</p> |

| | |
|---|---|
| <p><u>遊契約書第 27 條處理，應還沒到紅色警戒，如果是紅色警戒，除扣除必要費用旅客無須負責其餘費用，如果只是橙色警戒應予依照旅遊契約書處理。</u></p> | <p>必要費用旅客無須負責其餘費用，如果只是橙色警戒應予依照旅遊契約書處理。</p> |
| <p>1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？</p> <p><u>做好防疫準備，第一離開感染源，如：鳥類、家禽、屠宰場等；第二注意飲食，隨時提醒旅客洗手、戴口罩，盡量保護自己；第三養成清潔好習慣，希望旅客能配合；第四戴口罩避免感染。</u></p> | <p>做好防疫準備，第一離開感染源，第二注意飲食，第三養成清潔好習慣，第四戴口罩避免感染。</p> |
| <p>1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？</p> <p><u>應做好預防準備，遠離感染源，注意飲食衛生，注意清潔、戴口罩，盡量做到預防準備。</u></p> | <p>應做好預防準備，遠離感染源，注意飲食衛生，盡量做到預防準備。</p> |
| <p>1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？</p> <p><u>回國前，如果旅客有發燒情況，應要求旅客戴上口罩避免感染其他旅客，配合入境的檢查並通報，配合疾管局做後續處理。</u></p> | <p>應要求旅客戴上口罩避免感染其他旅客，配合入境的檢查並通報，配合疾管局做後續處理。</p> |

1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？

領隊負有重大責任，尤其在有緊急傳染病時，應及時要求旅客做好防疫準備，包含勤洗手、消毒、戴口罩等，應比照 SARS 時的等級，做好各項防疫準備，回國後，也要持續追蹤，如有發燒應主動通報相關單位協助處理。

1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？

旅行業規模較大有制度的公司會有危機處理 SOP 流程，平時辦理員工訓練和狀況的演練，員工面對緊急事件就可依照標準流程處理，並討論事後復原工作及未來預防措施。

1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？

如是住院、送急診，這部分應要請旅客保留收據，就醫所產生的費用，一般旅客如果是有信用卡先請旅客先行支付，再憑收據跟相關單位申請，萬一旅客無信用卡，要請領隊代付費用的話，應要婉轉與旅客做說明，也希望所支付的費用

領隊負有重大責任，尤其在有緊急傳染病時，應及時要求旅客做好防疫準備，回國後，也要持續追蹤，如有發燒應主動通報相關單位協助處理。

平時辦理員工訓練和狀況的演練，員工面對緊急事件就可依照標準流程處理。

如是住院、送急診，應要請旅客保留收據，就醫所產生的費用，一般旅客如果是有信用卡先請旅客先行支付，再憑收據

| | |
|---|--|
| <p>與旅客做說明並請旅客簽名，這樣回國後才能有費用依據，以防事後會有爭端，並加強財務面控管。</p> <p>1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？</p> <p>應由當地醫院來做決定，因法定傳染病不一定可以依旅客家屬的意見而送患者回國，因還是有危險性，須由醫院作判別，如旅客堅持回國就醫，應與旅客做溝通請旅客務必配合，因為有可能乘機途中會傳染給其他旅客。</p> <p>1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？</p> <p>一般而言領隊有責任照顧參團旅客，如把照顧不周完全責任推給領隊也是會有爭議，需在聽取兩方說法，並詢問領隊詳細情況，如真是領隊疏失，如：延誤就醫、旅客受傷而不聞不問，因而旅行社須做賠償；如沒有以上問題的話，依旅客所提出的要求則斟酌做處理。</p> | <p>跟相關單位申請，萬一旅客無信用卡，要請領隊代付費用的話，應要婉轉與旅客做說明，也希望所支付的費用與旅客做說明並請旅客簽名。加強財務控管。</p> <p>如旅客堅持回國就醫，應與旅客做溝通請旅客務必配合，因為有可能乘機途中會傳染給其他旅客。</p> <p>如真是領隊疏失，旅行社須做賠償。</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| <p>1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？</p> <p>旅行社對旅客發生事情後，<u>如規模較小的公司要找專人面對新聞記者比較不易，可請旅行同業公會支援旅行。</u></p> | <p>如規模較小的公司要找專人面對新聞記者比較不易，可請旅行同業公會支援旅行。</p> |
|--|---|



訪談編號:T3

訪談對象:山富國際旅行社

訪談時間:103 年 9 月 30 日

訪談地點: 旅行社辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|--|---|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p>第一時間要了解可否前往出團旅遊，並依照外交部公布警示燈號為主，盡速告知旅客發生詳情後協調改旅遊地點或改期或依照旅遊定型化契約退回團費處理。</p> | <p>依照外交部公布警示燈號為主，盡速告知旅客發生詳情後協調改旅遊地點或改期或依照旅遊定型化契約退回團費。</p> |
| <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p>因涉及雙方的權責問題首先與旅協調溝通，旅遊觀光目的地非 H7N9 流感疫區，對旅客旅遊不會受到影響，若旅客堅持要退團，那只能按旅遊合約書規定沒訂。</p> | <p>對旅客旅遊不會受到影響，若旅客堅持要退團，那只能按旅遊合約書規定沒訂。</p> |
| <p>1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦?</p> <p>旅行業者辦理出團是按照主管機關交</p> | <p>若僅憑個人認知要取消退</p> |

| | |
|--|--|
| <p>交通部觀光局規定辦理，首先與旅客溝通並告知目前旅遊地點政府尚未發佈有 H7N9 流感發生，若僅憑個人認知要取消退團，會扣除的必要費用損失，更何況航空公司不會退還機票款，如協調不成就依國外旅遊定型化契約規定處理。</p> | <p>團，會扣除的必要費用損失，更何況航空公司不會退還機票款，如協調不成就依國外旅遊定型化契約規定處理。</p> |
| <p>1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？</p> <p><u>H7N9 流感是屬重大傳染病之一，領隊應於當地相關單位了解實情，並立刻準備防範措施如口罩，消毒等用品，也將疫情告知旅客並加強防範，同時向公司回報，緊急變更非疫區旅遊地點，經全體旅客同意後實施，如增加之費用由旅行業者吸收。撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告疫情。</u></p> | <p>H7N9 流感是屬重大傳染病之一，領隊應於當地相關單位了解實情，並立刻準備防範措施。</p> |
| <p>1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？</p> <p><u>首先請國外代理旅行社派人協助將旅客安排就醫，領隊要立即向公司回報，並轉知團員家屬及主管機關。</u></p> | <p>請國外代理旅行社派人協助將旅客安排就醫，領隊立即向公司回報，並轉知團員家屬及主管機關。</p> |

1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？

立即將疑似感染旅客醫院就醫，通知病患家屬及旅行社、交通部觀光局及疾病管理局告知實情，其他團員隨時觀察健康狀況，經常量體溫等防範措施。

1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？

領隊要將流感訊息告知團員，領隊可準備濕紙巾、乾洗手液、口罩、體溫計等相關防疫用品，並提醒旅客加強防範務必戴口罩。

1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？

旅行社對危機處理應成立 SOP 流程，一.對員工定期辦理講習演練，二.事中按 SOP 流程處理，三.將發生事件逐項檢討改善。(加強教育訓練)

1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？

先詢問保險公司是否可申請理賠

立即將疑似感染旅客醫院就醫。

領隊要將流感訊息告知團員，並提醒旅客加強防範務必戴口罩。

旅行社對危機處理應成立 SOP 流程加強教育訓練。

詢問保險公司是否可申請理

| | |
|---|---|
| <p>H7N9 流感屬於傳染病要尊重當地醫院醫決定外，領隊應撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，由政府相關單位處理，<u>加強控管財務。</u></p> | <p>賠 H7N9 流感屬於傳染病要尊重當地醫院醫生決定。加強財務控管。</p> |
| <p>1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？</p> | |
| <p>如旅客有在國外疑似感染 H7N9 時應先在當地醫院就醫，旅行業者有義務協助團員作最妥善的處置，旅客或其家屬應顧及其他民眾健康問題，更何況 H7N9 流感是傳染病，豈能隨心所欲，一切按規定辦理。</p> | <p>應先在當地醫院就醫，旅行業者有義務協助團員作最妥善的處置。</p> |
| <p>1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？</p> | |
| <p><u>並非人為疏忽，責任歸屬應依國外旅遊定型化契約規定解決，但旅行業者有義務協助團員處理。</u></p> | |
| <p>H7N9 流感是重大傳染病之一，責任不應該歸屬於領隊，先說明其內容並善意的溝通，讓旅客家屬理解。</p> | <p>非人為疏忽責任歸屬應依國外旅遊定型化契約規定解決，但旅行業者有義務協助團員處理。</p> |

1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？

旅客發生重大傳染病之事可大可小，旅行社應有對外窗口由專人統一發言，並以多少事情說多少話，透明交代清楚。

旅行社應有對外窗口由專人統一發言，透明交代清楚



訪談編號:T4

訪談對象:雄獅綜合旅行社嘉義分公司

訪談時間:103 年 11 月 27 日

訪談地點:旅行社辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|---|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p>確認旅遊地區國家及外交部是否針對該區發佈旅遊警示，及旅遊警示的級別，做為行程出團的參考。聯絡當地地接旅行社了解疫情影響範圍，疫區範圍內的行程及餐食應排除，改用其他行程代替。若實際疫情嚴重，業者應以安全為考量暫停出團。</p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p>簽約後旅客仍有退團權利。唯因旅遊地區非客觀或法定原因導致無法旅遊，業者宜依照觀光局國外旅遊定型化契約書第二十七條（出發前旅客任意解除契約）辦理，計算取消金額後告知旅客，旅客自行評估是否如期參團或是繳納取消費解約。而通常業者會以旅客為出發點，衡量若團</p> | <p>確認旅遊地區國家及外交部是否針對該區發佈旅遊警示，及旅遊警示的級別，做為行程出團的參考。</p> <p>簽約後旅客仍有退團權利。</p> |

體無成本或成本不高的情況下，協助並建議旅客改走其他線別的行程，旅客不會損失費用，業者亦留住旅客，是最兩全其美的方式。

1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦？

當地無旅遊警示，航空公司航班正常的情況下，團體機票無退票價值。業者依照觀光局國外旅遊定型化契約書第二十七條（出發前旅客任意解除契約）辦理，將取消費用金額計算後告知旅客，旅客自行評估是否如期參團或是繳納取消費解約。業者通常會居中協調航空公司是否同意保留名額，延後日期出發。

1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？

第一時間先掌握疫情影響地區，告知旅客因故需修改行程路線與餐食，宣導旅客每天自我檢查是否有出現健康異常情況，領隊應提高警覺觀察，若團員身體不適立即協助就醫。出團期間持續追蹤疫情擴大的速度與範圍。

當地無旅遊警示，航空公司航班正常的情況下，團體機票無退票價。

先掌握疫情影響地區，告知旅客因故需修改行程路線與餐食，宣導旅客每天自我檢查是否有出現健康異常情況，領隊應提高警覺觀察，若團員身體不適立即協助就醫。

1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？

先通報疾病管制署與觀光局，提供基本資訊：團員數、健康狀況異常人數、預計回國班機資訊等，領隊先協助旅客就醫，若確診為 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。

1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？

因症狀明顯，先與團體隔離就醫，並通報疾病管制署與觀光局，提供基本資訊：團員數、健康狀況異常人數、預計回國班機資訊等，若確診為 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。

1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？

告知團員台灣疫情感染地區與感染人數，提醒團員注重衛生飲食並應自我檢查是否身體不適。返國前協助旅客準備口罩等防疫物品，提醒旅客做好防護措施。

先通報疾病管制署與觀光局，提供基本資訊等，領隊先協助旅客就醫，若確診為 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。

因症狀明顯，先與團體隔離就醫，並通報疾病管制署與觀光局，提供基本資訊，若確診為 H7N9 應請患病旅客終止行程，協助後續返台細節。

提醒團員注重衛生飲食並應自我檢查是否身體不適。返國前協助旅客準備口罩等防疫物品，提醒旅客做好防護措施。

| | |
|--|---|
| <p>1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何?</p> <p><u>旅行業對危機處理 SOP 流程一定要周全準備</u>，如有發生危機時要按照流程處理，同時請相關單位協助處理，事後的復原工作和事件檢討，務必要落實，對員工更要演練。</p> | <p>旅行業對危機處理 SOP 流程一定要周全準備。</p> |
| <p>1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理?</p> <p>團體旅行業責任保險，內容包含 200 萬意外險與 10 萬意外醫療。意外醫療係指遭遇外來的突發意外事故，致其身體蒙受傷害、殘廢或死亡。因此，團員因疾病的醫療費用，則不在保險保障範圍。<u>通常旅客當地就醫滯留費用須由旅客支付。若旅客當地無法支付，業者應盡善良管理人之注意，協助甲方處理滯留期間付款問題，並加強控管財務。</u></p> | <p>通常旅客當地就醫滯留費用須由旅客支付。若旅客當地無法支付，業者應盡善良管理人之注意，協助甲方處理滯留期間付款問題，加強控管財務。</p> |
| <p>1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理?</p> <p><u>通報防疫局與外交部，確認旅客狀況是否適宜回台。業者應盡善良管理人之義務協助旅客返台，或是家屬前往探視之安排。</u></p> | <p>通報防疫局與外交部，確認旅客狀況是否適宜回台。業者應盡善良管理人之義務協助旅客返台，或是家屬前往探視之安排。</p> |

1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償，旅行業者如何處理？

考量旅客患病，家屬心態焦急，常會歸咎於旅行社行程安排不妥，或是領隊照顧不周及應變能力差等。業者第一時間會以旅客為優先，協助家屬後續照料之醫療細節，同時細查行程餐食及領隊服務是否有瑕疵。若非旅行業者疏失，即使無法律上的責任，但仍有道義上之負擔，將委婉向旅客溝通協調，使其諒解非人為疏失。通常會依情況補助旅客部分醫療負擔，即使金額不高仍對旅客家屬表現關懷與同理心之行動。

1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？

第一時間向觀光局和疾病管制署通報事因，旅行社派專人擔任發言，並準備事件的新聞稿及相關資料給記者，因涉及個資問題不可提供旅客全名，面對記者發言注意法律答覆，以免造成後患。

若非旅行業者疏失，即使無法律上的責任，但仍有道義上之負擔（無過失責任），將委婉向旅客溝通協調，使其諒解非人為疏失。

第一時間向觀光局和疾病管制署通報事因，旅行社派專人擔任發言。

訪談編號:T5

訪談對象:飛揚旅行社

訪談時間:103 年 12 月 21 日

訪談地點:辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|---|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p><u>協調航空公司及當地旅行社，做挪期動作，將協調經過告知旅客。</u></p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p><u>旅行社僅依照旅遊契約書法規實施處理。</u></p> <p>1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦?</p> <p><u>沒收訂金，且依照旅遊契約書法規實施。</u></p> | <p>航空公司及當地旅行社做挪期動作，將協調經過告知旅客。</p> <p>旅行社依照旅遊契約書法規實施處理。</p> <p>沒收訂金。</p> |

1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？

請客人不要吃禽類食物或請當地餐廳務必將食材煮熟，且請客人戴上口罩、勤洗手。取消有關鳥類棲身地景點。

請當地餐廳將食材煮熟，請客人戴上口罩、勤洗手。

1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？

需通知當地衛生單位，請疑似感染團員送至醫院檢查及隔離，其他團員停止旅遊行程，配合當地政府看是在飯店做隔離或如何，直到確定團員皆無感染，再下一個旅遊行程。

需通知當地衛生單位，請疑似感染團員送至醫院檢查及隔離，直到確定團員皆無感染，再下一個旅遊行程。

1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？

向觀光局和疾病管理局通報外，疑似感染團員送至醫院檢查及隔離，其他團員停止旅遊行程，配合當地政府看是在飯店做隔離或如何，直到確定團員皆無感染，允許之下才能回國。

向觀光局和疾病管理局通報外，疑似感染團員送至醫院檢查及隔離，確定團員皆無感染，允許之下才能回國。

1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？

請客人回國後戴上口罩、勤洗手。且告知注意回國後前幾天自己的身體狀況。

1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？

具有規模的旅行業針對危機處理 SOP 流程，完成整備動作，建立員工做防救演練，發生時的應變措施如何請官方協助，將損失降至最低，並檢討缺失和如何防範措施。

1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？

協助跟保險公司申請，其他費用需由消費者自行負責。

1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？

理應在當地醫治痊癒後返國，如旅客堅持旅行業者處理如下：(1) .配合當地政府法令 (2) .向觀光局和疾病管理局通報 (3) 協助旅客申請 SOS 醫療專機。

請客人回國後戴上口罩、勤洗手。

具有規模的旅行業針對危機處理 SOP 流程。

協助跟保險公司申請。

如旅客堅持旅行業者處理如下：(1)配合當地政府法令(2)向觀光局和疾病管理局通報 (3)協助旅客申請 SOS 醫療專機。

1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？

會告知家屬，其狀況非領隊責任，且在旅遊期間一直提醒客人要注意的事項，所以將無法賠償，請客人見諒。

在旅遊期間一直提醒客人要注意的事項，所以無法賠償。

1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？

當旅客發生重大傳染病除了向觀光局和疾病管理局通報外，旅行業者由專人對外發言並將處理過程誠懇的說明清楚。

向觀光局和疾病管理局通報外，旅行業者由專人對外發言並將處理過程說明清楚。

訪談編號:A1

訪談對象:觀光局阿里山風景管理處

訪談時間:103 年 8 月 25 日

訪談地點: 阿管處長辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|--|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p>旅行團出國前因牽涉到權則問題，基本上旅行業者應依外交警示燈號為主，並顧及旅客安全為優先，將實情告知旅客，同時依照交通部觀光局國外旅遊定型化契約與旅客共同處理。</p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p>政府發佈大陸發生 H7N9 流感的疫區，並非旅遊觀光目的地，理應按照既定行程出團，<u>旅客如果堅持退團那只好雙方協調，若無法達成共識，只好依國外旅遊定型化契約規定解決。</u></p> | <p>編號分析</p> <p>旅行業者應依外交警示燈號為主，並顧及旅客安全為優先，同時依照交通部觀光局國外旅遊定型化契約與旅客共同處理。</p> <p>旅客如果堅持退團只好雙方協調，若無法達成共識，依國外旅遊定型化規定解決。</p> |

1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦？

首先向旅客說明政府尚未發佈 H7N9 流感，航空公司是不可能退還機票款，旅行業者只好請公會協助向航空公司協調，萬一協調不成依國外旅遊定型化契約規定處理。

1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？

H7N9 流感傳染病大家聞之色變，領隊應於第一時間：

(一) 準備防範措施如口罩，消毒用品等...

同時要求旅客加強防範。

(二) 向公司回報，並請國外代理旅行社提供協助。

(三) 撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告實情。

(四) 緊急變更旅遊地點行程(無疫區)，經全體旅客同意後實施，因此所減少的費用，應退還旅客，如增加之費用，不可向旅客收取。

1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？

當旅客感覺身體不適，領隊應立即安排團員就醫，並請國外代理旅行社派人協助，

政府尚未發佈 H7N9 流感，航空公司不可能退還機票款，旅行業者請公會協助向航空公司協調，萬一協調不成依國外旅遊定型化契約規定處理。

領隊應第一時間：

(一) 準備防範措施，同時要求旅客加強防範。

(二) 向公司回報。

(三) 向交通部觀光局及疾病管理局報告實情。

(四) 緊急變更旅遊地點行程(無疫區)，經全體旅客同意後實施。

領隊立即安排團員就醫，並請國外代理旅行社派人協助，如情況嚴重領隊全程陪同，並將情形向公司回報再

| | |
|--|---|
| <p>如情況嚴重領隊應全程陪同治療，並將情形向公司回報再轉知團員家屬，撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告。</p> | <p>轉知團員家屬，撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局報告。</p> |
| <p>1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？</p> <p>旅客搭機回國前領隊應安排團員預防措施外，<u>立即撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，並通知感染 H7N9 的家屬，隨時觀察團員是否發燒等情況，並通知航空公司服務（機組）人員，請服務人員轉知相關檢疫單位處理。</u></p> | <p>立即撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，並通知感染 H7N9 的家屬，隨時觀察團員是否發燒，並通知航空公司服務（機組）人員，請服務人員轉知相關檢疫單位處理。</p> |
| <p>1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？</p> <p><u>將流感實際情況讓團員知道，領隊應請旅客戴口罩，提供消毒用品，提醒旅客加強防範。</u></p> | <p>將流感實際情況讓團員知道，提醒旅客加強防範。</p> |
| <p>1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？</p> <p><u>旅行業是屬高風險行業之一，對危機處理 SOP 流程一定要確實，平時準備周全，遭遇危機時才能迅速按流程處理，才能讓旅客生命財務獲得保障，事後針對事件檢討缺失，並辦理員工講習訓練。</u></p> | <p>旅行業對危機處理 SOP 流程要確實，遭遇危機時才能迅速按流程處理，事後針對事件檢討缺失，並辦理員工講習訓練。</p> |

1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？

每個國家有不同法令規定，是否可免付醫療費用，另本身是否投旅行平安醫療險，其他所產生額外費用由團員（消費者）自行付費。

每個國家有不同法令規定，本身是否投旅行平安醫療險，其他所產生額外費用由團員自行付費。

1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？

H7N9 流感屬於傳染病要尊重當地醫院醫師決定外，領隊應撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，由政府相關單位處理。

領隊應撥打電話向交通部觀光局及疾病管理局、旅行社通報，由政府相關單位處理。

1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？

H7N9 流感傳染病並非人為疏忽，責任歸屬應依國外旅遊定型化契約規定解決，但旅行業者有義務協助團員處理。

責任歸屬應依國外旅遊定型化契約規定解決，但旅行業者有義務協助團員處理。

1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？

旅客如有發生重大傳染病時、因重大傳染病攸關民眾健康甚至生命問題，媒體一定會找旅行社採訪，旅行業者總公司應立即指派發言人，並面對媒體，以迅速、誠實、感性的態度將公司的立場及官方協助處理過程，不厭其煩的講清楚，說明白，讓媒體無法捕風捉影，獲得真實的訊息報導。

旅客如有發生重大傳染病時，媒體會找旅行社採訪，旅行業者總公司應立即指派發言人，讓媒體獲得真實的訊息報導。



訪談編號:A2

訪談對象:嘉義市政府衛生局

訪談時間:103 年 10 月 30 日

訪談地點: 衛生局辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|---|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</p> <p><u>前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食；並應落實洗手等個人衛生措施，以避免感染。返國時如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員；返國後如出現上述症狀，應戴上口罩儘速就醫，並告知醫師接觸史及旅遊史。</u></p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p><u>前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食；並應落實洗手等個人衛生措施，以避免感染。返國時如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員；返國後如出現上述症狀，應</u></p> | <p>前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食。</p> <p>前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>戴上口罩儘速就醫，並告知醫師接觸史及旅遊史。</p> <p>1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦？</p> <p><u>請依交通部觀光局訂定之「國外旅遊定型化契約書」辦理。</u></p> | <p>依交通部觀光局訂定之「國外旅遊定型化契約書」辦理。</p> |
| <p>1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？</p> <p><u>前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食；並應落實洗手等個人衛生措施，以避免感染。</u>返國時如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員；返國後如出現上述症狀，應戴上口罩儘速就醫，並告知醫師接觸史及旅遊史。</p> | <p>前往 H7N9 流感疫區，應避免接觸禽鳥類，尤其切勿撿拾禽鳥屍體；食用雞、鴨、鵝及蛋類要熟食；並應落實洗手等個人衛生措施，以避免感染。</p> |
| <p>1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？</p> <p><u>導遊應協助生病旅客儘速就醫，並告知當地醫師接觸史及旅遊史。</u></p> | <p>導遊應協助生病旅客儘速就醫。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？</p> | |
| <p>於當地時，導遊應協助生病旅客儘速就醫，並告知當地醫師接觸史及旅遊史；返國時，如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員並告知</p> | <p>應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員並告知接觸史及旅遊史。</p> |
| <p>1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？</p> | |
| <p>旅客無需擔心，返國時如出現發燒或類似流感症狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員並告知接觸史及旅遊史，並可</p> | <p>返國時如出現發燒或類似流感狀，應告知航空公司人員及機場港口之檢疫人員並告知接觸史及旅遊史，並可自主健康管理 10 日。</p> |
| <p>自主健康管理 10 日。</p> | |
| <p>1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、處理及事後復原的 SOP 流程為何？</p> | |
| <p>所謂預防重於治療，旅行業對員工應加強講習訓練，培養應變能力，公司也應訂出危機處理流程，當事情發生時啟動危機處理流程，事後要妥善復原工作，將損失降到最低，並召開專案檢討會討論得失以利未來處理危機事件作方針。</p> | <p>應加強講習訓練，培養應變能力，公司也應訂出危機處理流程，當事情發生時啟動危機處理流程，事後要妥善復原工作，將損失降到最低，並召開專案檢討會討論得失以利未來處理危機事件作方針。</p> |

**1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時
滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費
者之間如何處理？**

應將生病旅客儘速就醫，並告知當地
醫師接觸史及旅遊史；有關產生額外費用由
雙方依照旅遊定型化契約書辦理。

有關產生額外費用由雙方依
照旅遊定型化契約書」辦理。

**1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，
旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染
病，旅行業者如何處理？**

旅行業者可洽交通部觀光局及衛生福
利部疾病管制署，其將依通報個案，做出個
別處置。

旅行業者可洽交通部觀光局
及衛生福利部疾病管制署，
做出個別處置。

**1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不
周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？**

請依交通部觀光局訂定之「國外旅遊定
型化契約書」辦理，若旅行業者仍有疑義，
可向民航局等相關單位申訴。

依交通部觀光局訂定之「國
外旅遊定型化契約書」辦理。

| | |
|--|---|
| <p>1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面、應付、處理？</p> <p>重大傳染病是專業問題，<u>應由主管機關統一發布新聞比較適當，旅行社應依照衛生單位處理過程的資訊轉達為則，旅行社方面可透明將實情告知媒體者，減少報導與實際不符，以徒增困擾。</u></p> | <p>應由主管機關統一發布新聞比較適當，旅行社應依照衛生單位處理過程的資訊轉達為原則，旅行社方面可透明將實情告知媒體記者。</p> |
|--|---|



訪談編號:A3

訪談對象: 嘉義縣政府衛生局

訪談時間:104 年 3 月 11 日

訪談地點: 衛生局副局長辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|---|--|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理?</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?是否足以做為出團之考量。<u>旅行團應以旅客安全為優先考量，另旅行業者與旅客相關團費問題，可按旅遊契約處理。</u></p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理?</p> <p><u>旅行團前往的目的地國家沒發生 H7N9 流感，理應可按排定行程出團，旅客的要求基本上旅行業者會依外交警示燈號為主，已降低雙方的爭議。</u></p> | <p>旅行團應以旅客安全為優先考量，另旅行業者與旅客相關團費問題，可按旅遊契約處理。</p> <p>旅行團前往的目的地國家沒發生 H7N9 流感，可按排定行程出團。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦？</p> <p><u>旅行業者與旅客所簽旅遊契約書內容</u>詳細記載，因牽涉到權則問題，基本上依據<u>旅遊契約書</u>處理最合理。</p> | <p>旅行業者與旅客所簽旅遊契約書內容詳細記載，依據旅遊契約書處理。</p> |
| <p>1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？</p> <p>領隊要盡速與當地旅行社充分了解實際情況，如確定當地已有發生 H7N9 流感，一方面通知台灣旅行社，另要資訊透明化將實情告知團員，並將行程變更避開流感地點，對菜單要採取防護措施，對團員的健康情況要隨時掌控，並與國內相關單位保持連繫。</p> | <p>將實情告知團員，並將行程變更避開流感地點，對菜單要採取防護措施，對團員的健康情況要隨時掌控，並與國內相關單位保持連繫。</p> |
| <p>1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？</p> <p>馬上與團員隔離並立即送醫院就醫，聽取醫師確認處理。</p> | <p>馬上與團員隔離並立即送醫。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？</p> <p><u>第一時間馬上將患者送醫院就醫，並將團員隔離，向觀光局和疾病管理局及旅行社通告，患者在當地醫院接受治療痊癒後，病情穩定才能回國，搭乘飛機前要告知航空公司上情，並聽取已航空公司相關安排，回國時到機場要向檢疫人員告知詳情。</u></p> | <p>馬上將患者送醫院就醫，並將團員隔離，向觀光局和疾病管理局及旅行社通告，患者在當地醫院接受治療痊癒後，病情穩定才能回國。</p> |
| <p>1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？</p> <p><u>即時掌握疫情資訊，告知旅客國內的正確疫情消息，教導旅客做好防範措施，例如戴口罩、酒精消毒防備，並配合檢疫人員安排。</u></p> | <p>即時掌握疫情資訊，告知旅客國內的正確疫情消息，教導旅客做好防範措施。</p> |
| <p>1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？</p> <p><u>旅行社應設危機處理 SOP 流程，建立任務編組加強員工訓練，事件發生時按 SOP 標準流程處理，全力支援復原工作，事後檢討相關缺失，以做未來有完整符合實際危機處理之作為。</u></p> | <p>建立任務編組加強員工訓練，事件發生時按 SOP 標準流程處理，全力支援復原工作，事後檢討相關缺失。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？</p> <p><u>依照旅遊契約書相關規定處理。</u></p> | <p>依照旅遊契約書相關規定處理。</p> |
| <p>1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？</p> <p>H7N9 流感是重大傳染病，要<u>按照 H7N9 流感流程處置</u>，傳染病涉及他人健康問題，不可隨心所欲，乃<u>需遵照每個國家有完整醫療專業人員流程處理。</u></p> | <p>按照 H7N9 流感流程處置，需遵照每個國家有完整醫療專業人員流程處理。</p> |
| <p>1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？</p> <p>旅客身體發生不適，旅行業者對旅客如<u>盡責協助處理</u>，尤其團員有目共睹，可<u>依照旅遊契約書內容處理。</u></p> | <p>依照旅遊契約書內容處理。</p> |
| <p>1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？</p> <p>旅行社當發現旅客有感染重大傳染病時，<u>應立即成立新聞發布組，並將記者會的新聞稿準備完成</u>，由公司指定發言人對媒體發布正確新聞，以<u>透明化，低調負責之態度來面對</u>，讓媒體感到旅行社的誠意，好讓事情降溫，以免影響公司形象。</p> | <p>應立即成立新聞發布組，並將記者會的新聞稿準備完成，由公司指定發言人對媒體發布正確新聞，以透明化，低調負責之態度來面對。</p> |

訪談編號:P1

訪談對象:大同技術學院

訪談時間:103 年 12 月 31 日

訪談地點:辦公室

訪問方式:開放式錄音

| 訪談逐字稿內容 | 編號分析 |
|--|--|
| <p>第一部分:</p> <p>1-1 請問旅行團出發前政府發佈目的地發生 H7N9 流感時，旅行業者如何處理？</p> <p><u>旅行業者應依照外交部發布旅遊警示為主，並有 4 個警示等級如下:紅色（不宜前往）、橙色（高度小心、避免非必要旅行）、黃色（特別注意旅遊安全並檢討應否前往）、灰色（提醒注意）。按外交部規定辦理以確保旅客安全。</u></p> <p>1-2 請問旅行團出發前政府發佈大陸發生 H7N9 流感時，目的地非疫區但旅客堅持退團，旅行業者如何處理？</p> <p><u>旅行團前往地點既然非疫區，原則上不能解約退費，但旅客堅持要求退團，只好依照交通部觀光局國外旅遊定型化契約書辦理。</u></p> | <p>編號分析</p> <p>旅行業者應依照外交部發布旅遊警示為主，並有 4 個警示等級如下:紅色（不宜前往）、橙色（高度小心、避免非必要旅行）、黃色（特別注意旅遊安全並檢討應否前往）、灰色（提醒注意）。</p> <p>旅行團前往地點既然非疫區，原則上不能解約退費，但旅客堅持要求退團，只好依照交通部觀光局國外旅遊定型化契約書辦理。</p> |

1-3 請問政府尚未發佈出國旅遊警訊，旅客擔心被 H7N9 流感傳染要求退團費，但航空公司拒退機票款時，旅行業者該怎麼辦？

航空公司是依照外交部發布旅遊警訊等級處理，未符合退機票款之標準，旅行業者向旅客說明情況，損失部份請旅客自行承擔。

1-4 請問旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，如何因應？

旅行團已出發到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，應立即將當地實情據實向觀光局和疾病管理局、台灣的旅行社通報外，並馬上與當地旅行社協調變更沒有發生流感的旅遊地點，同時注意旅遊地點及團員情況並密切和台灣旅行社公司保持聯繫。

1-5 請問旅客於旅遊期間如有健康狀況異常可能被傳染 H7N9 時，旅行業者應如何處理？

馬上將旅客送至當地公立醫院或具規模醫院檢查就醫。

航空公司是依照外交部發布旅遊警訊等級處理。

行團到達目的地，當地發生 H7N9 流感時，應立即將當地實情據實向觀光局和疾病管理局、台灣的旅行社通報外，並馬上與當地旅行社協調變更沒有發生流感的旅遊地點。

馬上將旅客送至當地公立醫院或具規模醫院檢查就醫。

| | |
|---|---|
| <p>1-6 請問旅客回國前疑似感染 H7N9 流感時，如發燒、吐瀉、咳嗽、呼吸不順及其他症狀，如何因應處理？</p> <p><u>先送醫院醫治，並向觀光局和疾病管理局通報，就醫後等醫師確定完全沒問題再回國。</u></p> | <p>先送醫院醫治，並向觀光局和疾病管理局通報，就醫後等醫師確定沒問題再回國。</p> |
| <p>1-7 請問旅客回國前政府發佈國內有 H7N9 流感時，領隊怎麼辦？</p> <p><u>將流感訊息告知團旅客，並準備防範措施，回國時配合機場檢疫人員安排。</u></p> | <p>將流感訊息告知團旅客，並準備防範措施，回國時配合機場檢疫人員安排。</p> |
| <p>1-8 請問旅行業面對危機處理時如事前預防、事中處理及事後復原的 SOP 流程為何？</p> <p><u>旅行業針對危機處理 SOP 流程，按標準作業程序處理，事後檢討缺失並要加強員工的培訓和演練。</u></p> | <p>旅行業危機處理 SOP 流程，按標準作業程序處理，事後檢討缺失並要加強員工的培訓和演練。</p> |
| <p>1-9 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感時滯留期間所產生額外費用，旅行業者與消費者之間如何處理？</p> <p><u>旅客因病滯留增加費用，旅行業者與旅客簽國外旅遊定型化契約書內容規定辦理。</u></p> | <p>旅客因病滯留增加費用，旅行業者與旅客簽國外旅遊定型化契約書內容規定辦理。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>1-10 請問旅客在國外確定感染 H7N9 流感，旅客家屬要求回台灣就醫，因旅客是傳染病，旅行業者如何處理？</p> <p><u>旅行團於國內外發生 H7N9 流感，業者必須遵守觀光局旅行業管理規則第 39 條規定向觀光局通報，因 H7N9 流感是傳染病不可任意要回國，要遵守當地法令辦理。</u></p> | <p>旅行團於國內外發生 H7N9 流感，業者遵守觀光局旅行業管理規則第 39 條規定向觀光局通報。</p> |
| <p>1-11 請問旅客家屬將責任推給領隊照顧不周要求賠償時，旅行業者如何面對處理？</p> <p><u>旅行社出團必須派有執照的領隊隨團服務，旅客和家屬的指責要提出相關證據，不能空口說白話，盡量能以和為貴，圓滿解決為上策。</u></p> | <p>旅客和家屬的指責要提出證據，圓滿解決為上策。</p> |
| <p>1-12 請問旅行團旅客發生重大傳染病，旅行社與媒體如何面對、應付、處理？</p> <p><u>旅行社平常對員工應訓練發現問題主動解決問題的基本原則，當旅客有不慎感染重大傳染病時，除了向相關主管通報外，公司要準備完整的新聞稿給記者，發言人按照新聞稿內容答覆，並以負責誠懇的態度面對。</u></p> | <p>當旅客有不慎感染重大傳染病時，向相關主管通報外，公司要準備完整的新聞稿給記者，發言人按照新聞稿內容答覆，並以負責誠懇的態度面對。</p> |