

旅行服

實務工作

6

旅行
服務工作

一、前言

自政府於七十六年十一月二日開放臺灣地區人民赴大陸地區探親以來，無論是臺灣地區人民赴大陸探親、參訪、經商、旅行，或大陸地區人民來臺探親、探病、奔喪、參訪、居留、定居，往來頻繁，對於促進彼此瞭解，增進互信均有助益。本會旅行服務處為推動兩岸民間之交流，年來除參與兩岸人民之遣送、遣返工作，協助政府做好兩岸聯繫工作外，並儘力促進兩岸旅行交流正常化，協助調處兩岸旅行糾紛，積極處理兩岸人民之旅行意外事



一月二十二日，馬祖
遣返渡客現場。



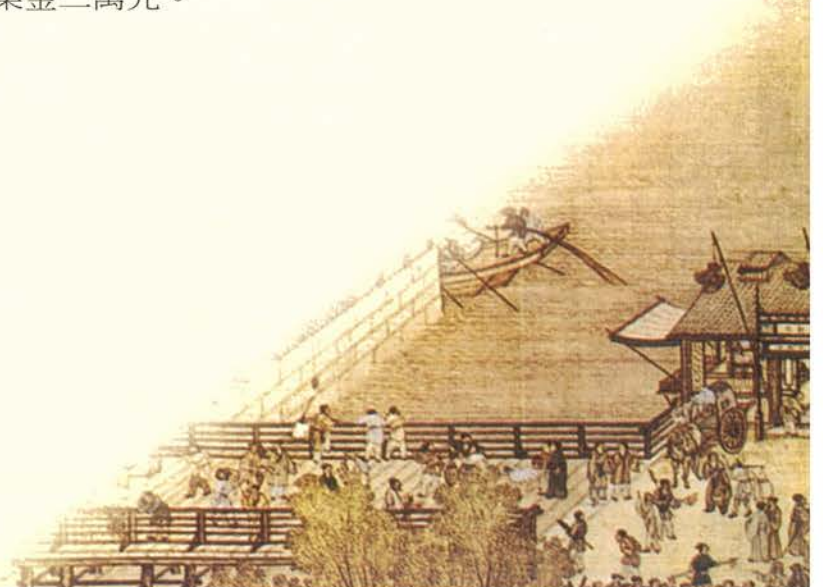
件，切實完善對兩岸人民之服務，主動蒐集兩岸旅行相關資訊，以增進兩岸人民對旅行事務之瞭解，確保其人身與財產之安全。

二、參與兩岸人民遣送、遣返工作之執行

受兩岸尚未恢復制度化協商影響，本會與大陸海協會間有關「偷渡犯之遣返」協議，迄未完成簽署。因此，兩岸人民遣送、遣返之見證，仍由兩岸紅十字會執行，本會則循往例繼續參與並協助。本年計參與遣送作業五次，共遣送非法來臺大陸地區人民一千一百二十一人；參與自大陸遣返作業三次，計自大陸遣返臺灣地區人民十人。

同時，由於偷渡犯均由各地處理中心收容，員警負擔生活管理及心理輔導之重責，備極辛勞，本會於本年內辦理三次慰問作業如下：

- (一) 一月廿三日春節前夕陸委會許副主委偕媒體記者赴新竹處理中心探視大陸偷渡犯並慰問員警，本會李副秘書長率旅行處蔡副處長等人前往。
- (二) 五月廿九日端午節前夕，陸委會吳副主委赴新竹處理中心探視大陸偷渡犯並慰問員警，本會旅行處蔡副處長前往，並致贈加菜金二萬元。
- (三) 十月三日中秋節前夕，陸委會張主委赴新竹處理中心探視大陸偷渡犯並慰問員警，本會旅行處劉處長等人前往，並致贈加菜金二萬元。



近三年來大陸地區人民非法來臺經緝獲收容、遣送統計表

年度	緝獲收容人數	遣送人數	尚未遣送人數累計
八十五年	1,649人	2,250人	720人
八十六年	1,177人	1,216人	618人
八十七年	1,294人	1,121人	741人

三、辦理兩岸旅行交流工作

在兩岸旅行交流工作方面，因受兩岸關係尚未完全恢復之影響，本會原擬組團赴大陸參訪及邀請大陸相關旅遊部門來臺之計劃，均無法推動，但為促進兩岸旅行交流工作及深化交流內涵，本會分別於七月二日在高雄市舉辦「南部地區大陸旅行座談會」、九月廿二日在台中市舉辦「中部地區大陸旅行座談會」，與當地旅遊業界座談，就大陸旅行相關事宜交換意見。同時，本會並分別於二十五日與湖南省旅遊局副局長蕭勇等人、七月廿二日與廈門市旅遊局長長郭叔周及副局長朱子鷺等人會面，同時以謹慎樂觀其成之態度，參與申請來台參訪之大陸地區旅遊界人員之審核作業，期藉兩岸旅遊界人士之互動，增進彼此間之溝通瞭解，加強兩岸旅行交流之良性發展。

此外，由於大部份往來大陸之民衆均係在香港轉機，為實地瞭解香港新機場七月一日啓用後對我方人民轉機赴大陸之影響，本會於七月十四日派旅行處及經貿處人員赴香港參訪新機場作業情形，並拜會中華旅行社、欣安服務中心及大陸同胞赴台香港服務中心等單位，俾利提供民衆最佳的服務。



八十七年本會協調處理兩岸旅行團費糾紛一件如下表：

受理日期	當事雙方(台灣/大陸)	糾紛種類	處理情形
八十七年三月一日	台灣鷹揚萬里遊股份有限公司 河南洛陽中國國際旅行社	團費糾紛	八十七年七月廿一日本會依據觀光局意見函告河南省旅遊協會：鷹揚萬里遊股份有限公司並未向觀光局申請註冊登記，該公司負責人業經該局函請地方法院檢察署調查偵辦；有關與洛陽中國國際旅行社團費債務糾紛，請該社循法律途解決。

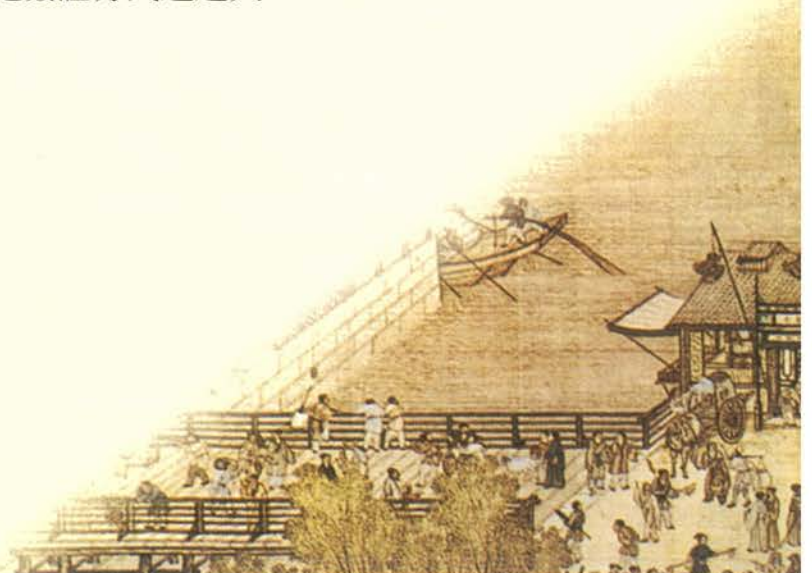
四、兩岸旅行糾紛調處

由於兩岸長期隔離，法律、社會風氣、處事生活都有相當差異，兩岸旅行糾紛一直難以避免，處理這類糾紛是本會成立以來主要業務之一。

五、處理兩岸人民旅行意外事件

本年協助台灣地區人民赴大陸處理其親屬之意外及傷亡等事件計四十七件，較重大事件如下：

- (一) 金門縣民許登愛在廈門墜樓身亡，本會旅行處蔡副處長於三月十三日會同金門紅十字會人員及家屬搭船赴廈門接回許君遺體。
- (二) 台中縣鋁台精機公司總經理鍾朝勝於四月十九日在深圳車禍亡故，本會除協助家屬趕辦護照，並於四月廿二日函請海協會協助入境事宜。
- (三) 高雄市議員林滴娟於七月廿九日在遼寧省海城市遇害，本會協助家屬以落地簽證方式趕赴大





陸，並與法醫等有關人士密切聯繫、提供諮詢。同時就遺體運回事宜協調華航、香港事務局、海關等單位，派員分赴香港、高雄機場協助遺體運回事宜，順利於八月八日接回林故議員遺體。

- (四) 我方旅行團於八月廿二日在甘肅省嘉峪關發生車禍造成六死八傷，本會除協助家屬以落地簽證方式趕赴大陸處理善後、提供諮詢外，並就家屬及死者骨灰返台事宜，協調相關單位給予轉機及通關便利，渠等順利於八月三十日返台。
- (五) 我方旅客於十一月一日在貴州省安順發生車禍致一死三傷，本會除協助家屬趕辦護照及落地簽證外，並與渠等密切聯繫妥適處理賠償等善後事宜，家屬於十一月九日攜死者骨灰返台，本會並派員赴中正機場協助入境事宜。
- (六) 台商宋澤遠於十一月十四日、十五日在陝西省勉縣遭人持刀威脅生命安全，本會於當日緊急協調海協會，宋君安全始獲保障，本案圓滿解決。

六、兩岸人民旅行服務

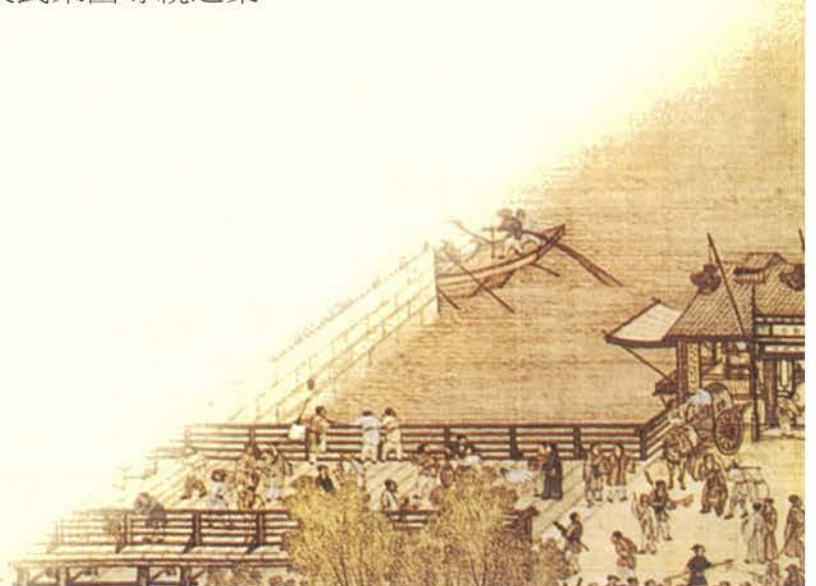
八十七年本會協助處理兩岸人民往來所衍生的問題（含探親、探病、奔喪、旅遊、查詢、出入境等）計一百六十二件，茲略舉較重大事件如下：

- (一) 赴大陸定居榮民嚴傳祥陳情遭江西省萬安縣台辦人員濫收定居費及利息，經本會協調後，海協會於三月十七日函覆：已糾正有關部門錯誤，



- 當事人對處理結果表示滿意。
- (二) 我方人民宋雲達陳情其大陸配偶因懷胎致岳父遭罰鉅款，經本會協調後，海協會於六月十八日函覆：已將罰款退還其岳父。
 - (三) 加拿大華僑周紹彝配偶之大陸通行證，因漏蓋鋼印遭註銷致行程延誤，向本會陳情要求大陸方面賠償，經本會協調後，海協會於七月八日函覆：有關部門正與周君協商解決辦法。
 - (四) 我方人民夏育斌赴大陸後因病長期滯留河南省淅川縣，本會根據海協會及淅川縣台辦之請求，協調台北市政府及有關單位，安排夏君就養及就醫事宜，經本會派員至香港機場協助，夏君於十二月三日由兩位大陸醫生陪同護送返抵台北。
 - (五) 應我方人民之家屬或海協會請求，協助滯留大陸之我方人民蘇天恩、何榕庭、劉博政、高隆河、許沈孝義、阮瑞澤、陳慰祖、潘正超、謝瑞香等人返台。
 - (六) 應我方人民之家屬請求，協助查尋赴大陸探親、旅行、經商失去音訊之我方人民李黃蘭英、司徒中行、顏宏章、耿建國、林瑞全、張琮軒等人。

政府開放人民赴大陸探親迄今雖逾十年，但每年大陸地區人民來函查尋民國三十八年前隨政府來台之親屬信件仍未稍減，八十七年本會協助大陸地區人民來函尋親之案件共有二百零一件。





七、舉辦「大陸旅行資訊、法令說明會」

本會配合陸委會暨會同境管局、退輔會等相關單位，自本年一月十三日起分赴左營、屏東、岡山、高雄、台東、花蓮、雲林、彰化等榮譽國民之家以及各地區仁愛之家、老人安養中心等單位，舉辦「大陸親人來台探親、探病、延期照料等說明會」計十三場次，參加人數一六〇〇人，以面對面現場提問回答方式，協助榮民及安養中心老人解決在現階段政府推動兩岸民間交流期間所遭遇的困難，以及詳細說明本會在服務兩岸民間交流期所遭遇的困難，並詳細說明本會在服務兩岸人民往來過程中，扮演的功能與角色；同時在說明會現場，受理兩岸文書驗證申請案件，擴大服務績效。

各場次說明會中民衆所提問題，均由本會人員當場詳加答覆，對於因涉及大陸政策或受兩岸現階段大環境影響，而無法立即解決之問題，則請當事人提供詳實書面資料函送本會，專案處理。

八、兩岸旅行資訊蒐集及服務

政府開放大陸探親已逾十年，兩岸關係雖有曲折，但仍在緩步中推進，政府亦適時持續放寬兩岸交流各項規範，故兩岸民間之交往仍有成長。據統計，自民國七十六年十一月二日政府開放臺灣地區人民赴大陸地區探親以來，前往大陸探親、商務、旅行之人數逾一千二百七十二



七月十五日，本會辦理會內同仁教育訓練，由旅行服務處蔡金美副處長主講。

萬人次，而大陸地區人民來臺探親、探病、奔喪、參訪、定居者亦逾三十四萬人次。本會為服務民衆，除加強蒐集彙整兩岸相關旅行、出入境法令等資訊外，並適時提供兩岸旅行業者暨民衆諮詢服務，總計八十七年接受民衆電話諮詢、信件及櫃檯服務共七、三二三件。

