





旅行服務工作 6

就兩岸人民往來的目的而言，旅行、探親等性質的交流，可說是互動最頻繁，牽涉層面也最廣泛的一環。因此，為增進台灣地區人民對大陸地區旅行事務之瞭解，確保人身與財產安全，本會特別蒐集各類民眾赴大陸地區旅行之糾紛案例，編印成「大陸旅行案例彙編」，供民眾自由索閱。同時，本年內因發生「長江三峽直昇機墜落事件」及「千島湖事件」，不僅造成台灣旅客生命財產的損失，後者更因歹徒以殘暴手法，殺害了二十四名台灣旅客及八名大陸民眾，對兩岸關係造成不利的影響。事件發生之後，本會除立刻去函大陸海協會請求協助處理善後之外，並擬派員陪同家屬前往協商善後及賠償事宜，終因大陸方面阻擾而無法成行。其後，本會並舉辦「從千島湖事件看大陸旅行安全座談會」，以為大陸旅行安全問題提供防範之道。

在辦理政府委託事項方面，本年內共接受政府委託或民眾陳情，處理兩岸旅行糾紛案八件。至於遣返送業務方面，則執行了二十八次的見證作業。

此外，由於本年大陸民航機被劫來台事件已從去年的十件次降低為二件，因此相關業務的處理亦可稍獲減輕，唯本會仍希望大陸有關單位能採取有效措施，完全遏止此一現象。

(一)辦理委託事項

執行遣返（送）見證 八十三年海基會與海協會就「偷渡犯之遣返」議題已進行三次商談，惟仍未達成協議，因此本會仍循往例參與中華民國紅十字會總會非法來台大陸地區人民遣送見證作業二十三次，共遣送四千七百一十人；遣返見證作業五次，共十一人（其中刑事犯二次，三人）。



本年緝獲非法來台大陸地區人民共三千二百一十六人，較之八十一年的五千四百四十六人及八十二年的五千九百四十四人，緝獲數約少二千餘人，顯示大陸地區人民非法來台情況似有減少。此外本年遣送人數比緝獲人數多一千四百九十四人，故迄本年底待遣非法來台大陸地區人民僅剩五百七十人，較之前二年滯台人數高達二千餘人，有顯著改善情形。

年內執行接護精神病患返台治療者共三人；其中時明昭及汪蔡紹璟兩位女士，因在台家屬不願接返處理，乃由本會協調主管單位安排收容療養院後，再分請北京及江蘇省主管部門派員護送至香港啟德機場，由本會派員赴啟德機場接回護送返台，並逕送療養院收容醫治。另在北京精神病發之畢郁岩，則經協調在台家屬後，由在大陸親屬順道接回處理。



在「偷渡犯遣返」議題未達成協議前，本會仍循往例參與非法來台大陸地區人民遣返（送）之見證作業。

(二)舉辦座談會

大陸旅行不實廣告之探討座談會 本會為關切台灣地區旅客赴大陸旅行受不實或誇大廣告誤導，特於本年元月十二日邀請行政院大陸委員會、公平交易委員會、交通部觀光局、中華民國旅行業品質保障協會、中華民國消費者文教基金會，以及台灣省、台北市、高雄市旅行商業同業公會等單位和各旅行專業雜誌社代表就此課題舉行「大陸旅行不實廣告之探討座談會」，與會人士藉由座談就(1)現階段法令對不實或誇大廣告之約束及懲處。(2)如何認定不實或



誇大廣告。(3)旅行業能否刊登大陸行程之旅遊廣告。(4)如何防止不實或誇大廣告的發生等方面，充分討論並廣泛交換意見。

從千島湖事件看大陸旅行安全座談會 「千島湖事件」的發生，震驚兩岸旅行業界與民眾，本會鑑於大陸旅行隱藏許多風險因子，故於本年六月廿九日舉辦從「千島湖事件看大陸旅行安全座談會」，邀集台灣地區主要從事大陸旅行業務之旅行業者代表、大陸旅行資深領隊等人員，分別就如何防範大陸旅行意外事件，提供最新大陸旅行資訊與旅客和業者參考等問題請與會人士提供建議，以作為未來本會會務與服務事項之規劃方向。

(三)兩岸旅行糾紛調處

八十三年本會共調處兩岸重大旅行團費糾紛八件次（詳見附表），與去（八十二）年兩岸團費糾紛等案廿件次比較，已顯著降低。本會也多次邀請全國旅行業界代表座談，討論解決之道，以期能事先預防及事發順利解決兩岸旅行糾紛事件。

八十三年兩岸旅行糾紛一覽表

受理日期	當事雙方(台灣／大陸)	糾紛原因	處理情形
2月15日	汛亞旅行社／江蘇海外旅遊公司	團費糾紛	查汛亞旅行社已撤銷執照，函江蘇海外旅遊公司循司法途徑解決。
2月15日	聖力旅行社／南京海外旅遊公司	團費糾紛	於四月十二日函復南京海外旅遊公司，建議依法律途徑解決。
2月15日	大亞旅行社／南京友好旅行社	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。



受理日期	當事雙方(台灣／大陸)	糾紛原因	處理情形
6月16日	盈瑜旅行社／ 北京時效旅行社	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。
6月30日	招商旅行社／ 甘肅海外旅行社	團費糾紛	旅八月廿三日函復甘肅海外旅行社 再進一步協商解決或依循法律途徑 解決。
7月9日	台亞·東方旅行社／ 廈門航空旅旅部	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。
7月20日	百洲三陽旅行社／ 浙江中國青年旅行社	團費糾紛	十月一日函復大陸青旅逕洽百洲旅 社協商解決或請依循法律途徑解決 。三陽旅行社部分函請交通部觀光 局卓處。
8月15日	君門旅行社／ 西安古都旅行社	團費糾紛	經本會協調君門旅行社出面與大陸 西安古都旅行社進行協商解決。

(四) 兩岸人民旅行服務—旅行意外事件之協助

長江三峽直昇機墜落事件 本年三月廿二日，由南星旅行社組成之旅行團旅遊途中搭乘遊覽長江三峽遊輪所附屬直昇機在四川省鄆都縣附近墜毀，造成台灣旅客劉美雲及陳秋緩死亡。其中劉美雲失蹤，遺體至今仍未尋獲，本會先後六度函大陸海協會促請協調大陸主管部門進行打撈屍體等救援工作。雖無具體結果，惟本會仍對罹難旅客家屬提供善後法律諮商及相當程度之行政援助。

千島湖事件 本年三月卅一日，台北長風旅行社辦理大陸黃山、三峽旅行團，委託福建中旅接待，搭乘旅船「海瑞號」至千島湖中之猴島參觀，原預計晚上七時投宿建德縣





載運千島湖遊湖旅客之「海瑞號」。

清心賓館，然至四月一日凌晨旅行團一行仍未抵達，賓館人員即通知負責於浙江省接待該團之桐廬國旅。四月二日上午桐廬國旅電傳告以全團已在千島湖段因搭乘「海瑞號」遇難，至當日中午並證實發現卅二具焦黑屍體，其中廿四具係台灣旅客，死因未明。案發之初，大陸方面堅稱為「意外事件」，在我方各界強烈反應後，才改稱「不排除人為因素介入」，嗣後據大陸杭州市中級人民法院調查結果指出，這是一宗有計劃的

搶劫殺人案，逮捕嫌犯三人，於六月十二日審理終結，十八日執行槍決。



本會副秘書長石齊平（左）對前往大陸處理善後之罹難者家屬表示慰問。



本會在處理「千島湖事件」發生初期相關事宜時，除會同台北市旅行商業同業公會及各相關單位開會研商處理事宜外，並即以電話洽告及三次電傳大陸海協會、國家旅遊局、浙江省台辦、浙江省旅遊局，要求上述單位立即展開救援工作，提供正確訊息，並比照莆田車禍處理方式予罹難家屬落地簽證及必要協助。同時亦透過兩會聯絡管道，要求大陸海協會同意本會派員陪同家屬趕赴現場協助處理善後，惟未獲同意。本會焦秘書長即刻指示在上海參加學術會議的石齊平副秘書長就近瞭解千島湖罹難者情況，並對前往大陸的罹難家屬表示慰問。而為協助此次事件罹難者家屬處理善後有關事宜，本會前後共參加大陸委員會

陸委會副主任葉金鳳(左二)與本會副秘書長許惠祐(左一)在香港啟德機場慰問甫由大陸歸來之罹難者家屬。



召開之因應對策協調會及主動邀請旅行業界代表，罹難者家屬代表會商達十餘多次。

由於案發初期，中共方面對於「千島湖事件」之處理方式不夠積極，使得兩岸關係再度陷入低潮，導致兩岸文教交流，經貿交流宣告停擺。直到本年五月八日大陸海協會善意回應，函邀本會及由本會聘請刑事鑑識、消防、法醫、法律等專家組團赴杭州聽取大陸偵辦本案專家說明案情，並提理解性問題，瞭解案情細節後，在六月廿六日大陸委員會舉行的跨部會文教會報，才決定解除兩岸文教交流抵制措施。繼之八月四日兩岸兩會台北「焦唐會談」之舉行，兩岸緊張關係乃漸趨和緩，雖如此台灣地區民眾赴大陸的旅行人次，卻因此而大幅降低，與去年同期相較，根據香港中國旅行社統計資料，今年與前一年同期「台胞證」申請件數就降低了二七・二%。

(五)兩岸旅行資訊蒐集及服務

自政府開放台灣地區人民赴大陸地區探親以來，前往大陸地區探親、商務、旅行之人數已超過七百萬人次。本會為服務民眾，除不定期邀集國內旅行業界經常帶團往來大陸旅行之領隊或業者本身，舉行不拘形式的聚會，藉機蒐集大陸最新旅行資訊，刊載於本會每月出刊之「大陸旅行」月刊提供國人參考外。並於年內適時向大陸地區採購旅行相關書籍、雜誌或地圖等多冊；同時，依據政府時令，繼續修訂出版「大陸旅行手冊」及「大陸地區人民進入台灣地區申請作業簡介」。本會為更積極完善提供台灣地區民眾的諮詢服務，今年十二月間，特蒐集了二十多則赴大陸旅行實際發生的案例，彙集成冊，供民眾參考，期使民眾在大陸旅行時，能入境隨俗，謹言慎行，並能以這些



案例作為殷鑑，助於兩岸旅行之平安。

(六)處理劫機事件

95

本年迄十二月底止，本會共處理大陸民航機遭劫持來台事件兩起（見附表），與八十二年大陸民航機遭劫持來台事件十件次比較，已經降低很多。

大陸民航機遭劫持來台事件一覽表

日期	飛機所屬航空公司及機型編號	航線	降落中正機場時間	飛離中正機場時間	劫機者姓名
2月18日	西南航空編號B2599波音737型客機	長沙—杭州	10：43	14：45	林文強
6月6日	南方航空編號B2542波音737型客機	福州—廈門	20：12	23：05	鄒維強



本年大陸民航機遭劫持來台之次數已較八十二年減少很多。圖為本年遭劫持來台之大陸西南航空波音737型客機。（中央社提供）。

