

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，以及廣泛蒐集旅行業者的意見，作為推動業務及反映民意參考之用，本會特舉辦「大陸旅行學術研討會」、「大陸旅行資訊、法令說明會」、「如何保障台灣旅客在大陸旅行之人身及財產安全」等各類座談會。同時，蒐集各類的實務問題及解答彙編成「兩岸人民入出境實用手冊」，並繼續修訂出版「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」。

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十四件。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頻傳，故本會亦相對地增加了劫機事件的處理業務；而在與會外相關單位聯繫方面，本會旅行服務處處長歐陽聖恩則分別於本年二月及三月率團往訪大陸及香港各旅行業務相關單位，並與其充分交換意見，以求聯繫管道的暢通。

(一)辦理委託事項

執行遣返（送）見證 本年本會會同中華民國紅十字會總會共同執行非法來臺大陸地區人民遣返見證作業二十四次，共遣返五千九百八十六人；執行臺灣地區刑事（嫌）犯遣返見證作業四次，共遣返四人。

大陸「閩〇八」遣返專船於去年十二月底損壞報廢，新造「海峽號」遣返專船遲至本年十月二十二日才開始啟用，期間大陸係以租用「閩〇六」漁船、「吉昌二〇三」交通船、「連機五〇一」漁船執行遣返作業，致遣返作業無法正常執行，在台待遣之非法來臺大陸地區人民經常維



本會舉辦小型旅行研討會，並由銘傳管理學院觀光系教授容繼業就「大陸旅行資訊之獲得與運用」發表論文。

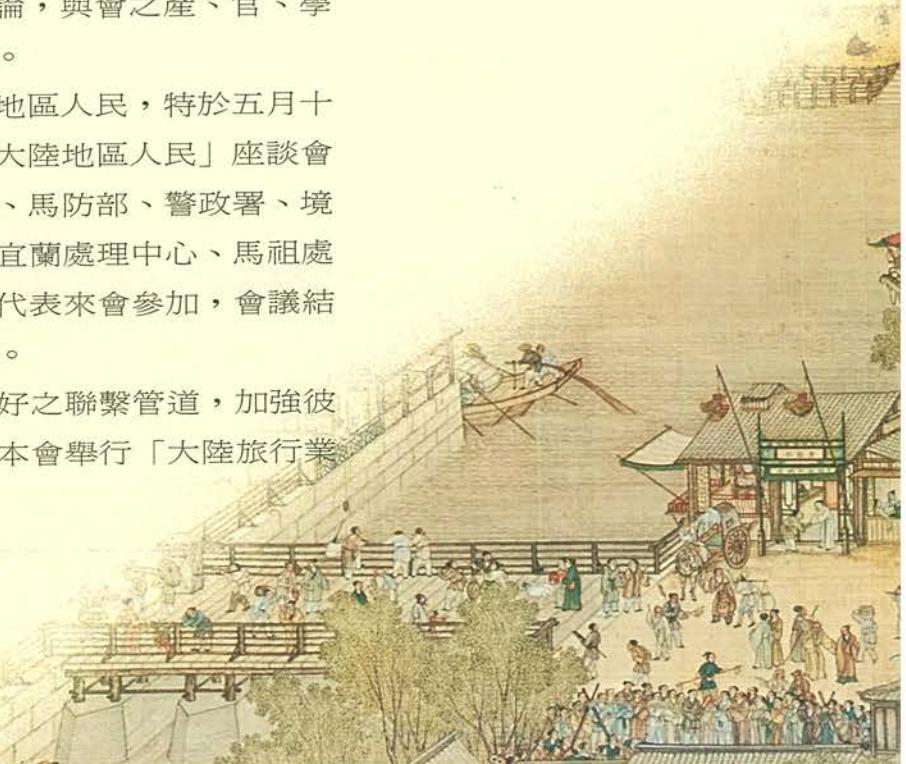
持在二千餘人，因此，本會乃隨時主動致函大陸海協會，促請其協調有關部門儘速派船接運返鄉。

(二) 舉辦座談會及研討會

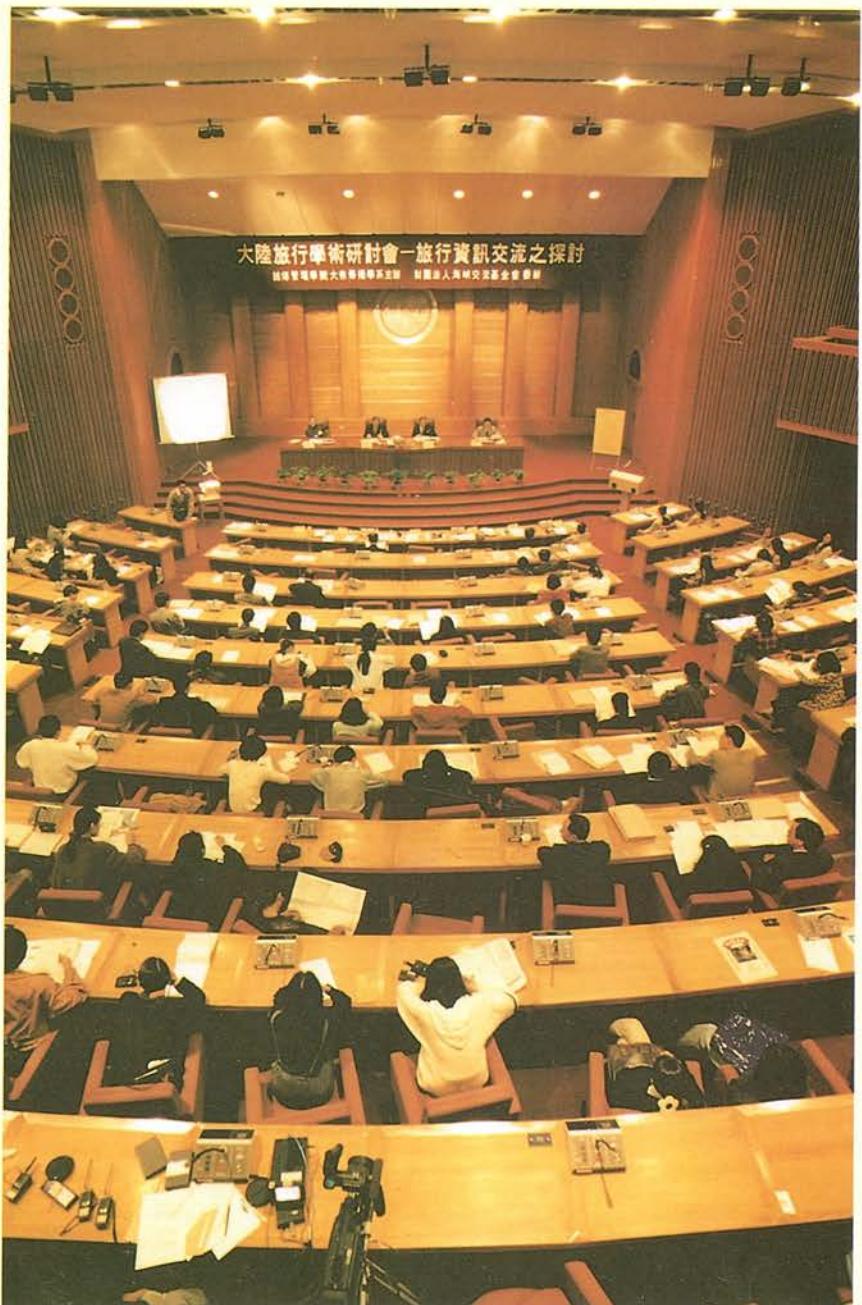
本年三月二十七日，本會舉辦一場小型學術研討會，由銘傳管理學院觀光系教授容繼業就「大陸旅行資訊之獲得與運用」發表論文，並由靜宜大學觀光系主任宋秉明及寶獅旅行社副總經理裴信祐擔任評論，與會之產、官、學界代表並就相關問題廣泛交換意見。

本會為加速遣返非法來台大陸地區人民，特於五月十九日舉辦「如何儘速遣返非法來臺大陸地區人民」座談會，邀請陸委會、國防部、海軍總部、馬防部、警政署、境管局、馬祖警局、新竹處理中心、宜蘭處理中心、馬祖處理中心、中華民國紅十字會總會等代表來會參加，會議結論事項並分函各相關單位研處辦理。

為與台灣地區旅行業者保持良好之聯繫管道，加強彼此溝通互動，特於本年八月四日在本會舉行「大陸旅行業



本會委託銘傳管理學院舉辦之「大陸旅行學術研討會」會場。



務座談會」，邀請目前台灣地區從事大陸旅行業務較具影響力之六家旅行業者代表，就兩岸旅行事務交換意見，與會代表並就本會提供之服務及協助項目多所建言。



十月十五日，舉辦「如何保障台灣旅客在大陸旅行之人身及財產安全」座談會，邀請主要從事大陸旅行業務之旅行社負責人及大陸旅行資深領隊參加，就其實務經驗所遭遇之相關問題廣泛進行討論，並尋求防制之道。

十一月三日，舉辦「兩岸旅行糾紛之調處與預防」座談會，邀請陸委會、觀光局、消基會、領隊協會、律師公會及各旅行商業同業公會等代表參加，從旅客權益如何保障、兩岸旅行糾紛如何解決與防範，以及觀光局、旅行公會、業者與海基會如何相互配合處理糾紛案件等方面加以探討，會中並就兩岸旅行相關問題充分交換意見。

十二月十、十一日，本會委託銘傳管理學院舉辦「大陸旅行學術研討會」，特別邀請大陸地區八所著名大專院校九位旅遊學者與會，兩岸學者及專家分別針對大陸旅行政策、大陸旅行實務及旅行資訊交流等三個方向發表八篇論文，本會焦秘書長蒞會致詞，三位副秘書長亦分別出席擔任主持或評論工作。大陸與會學者在會後並拜會相關單位及前往中南部參訪，藉以促進兩岸旅行界的相互瞭解與溝通。

十二月十四日，大陸旅遊學者參加本會舉辦之「大陸旅行實務座談會」，與台灣地區旅行社負責人及大專院校旅行學者面對面的溝通，針對大陸旅行糾紛等實務問題充分交換意見。

除了舉辦上述各類研討會及座談會之外，本會鑒於八十年偕同行政院退除役官兵輔導委員會人員赴全省各榮家舉辦十六場「大陸探親（旅行）說明會」，深獲榮民支持肯定；由於時隔年餘，諸多攸關榮民權益的兩岸法令均有增修，本會乃於本年八月至十二月再度會同退輔會人員，分赴全省榮家再舉辦十六場「大陸旅行資訊、法令說明會」，講演內容含括：台灣與大陸地區人民入（出）境最新法規須知、榮民赴大陸地區就養、申請定居規定、兩岸人



民通婚以及大陸地區人民申請來台探親、奔喪等相關法令、提供赴大陸地區旅行最新資訊和注意事項相關資料，會後且與在場榮民進行座談會以解答問題、交換意見；十六場約計有五千餘位榮民參加。

(三)兩岸旅行糾紛調處

本會分赴全省榮家舉辦「大陸旅行資訊、法令說明會」。

迄至本年底止，本會共調處兩岸重大旅行團費糾紛十四件（見附表）。鑑於兩岸旅行團費糾紛頻傳，而現行解決紛爭之管道及方式效果不彰，本會除多次邀請有關業者座談，討論有效解決之道外，並繼續協助台灣地區業者與大陸有關單位協商簽訂「兩岸旅行社組團契約範本」，以期有效預防及解決兩岸旅行糾紛。





八十二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	本會辦理情形
1月13日	崑崙旅行社／上海職工國際旅行社	團費糾紛	於3月8日將處理情形函復上海職工國際旅行社。
2月16日	大三旅行社／蘇州中國國際旅行社	團費糾紛	於8月26日將處理情形函復蘇州中國國際旅行社。
2月23日	曜暉旅行社／上海春秋國際旅行社	團費糾紛	於4月13日將處理情形函復上海春秋國際旅行社。
2月2日	世霸旅行社／上海飛鶴國際旅行社	團費糾紛	於6月29日將處理情形函復上海飛鶴國際旅行社。
5月12日	全聯旅行社／北京皇家園林旅行社	大陸拒絕接待全聯旅行團	於5月14日致函海協會請其協助，嗣後經該團領隊電告，該團已繼續後續行程。
7月16日	祥發旅行社／上海大世界旅遊公司	團費糾紛	經本會協調，當事雙方於十月間結清債務。
7月26日	台亞旅行社／廈門航空公司航空旅遊部	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。
7月30日	吉祥旅行社／桂林市海外旅遊總公司	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。
10月16日	全聯旅行社／長江輪船海外旅遊總公司	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。
11月4日	祥發旅行社／上海新港旅遊貿易公司	大陸業者之職員攜款潛逃造成團費糾紛	於11月15日函請海協會協調有關單位查明真相，12月13日將海協會之回函轉復祥發旅行社。
11月11日	天發旅行社／成都飛鷹旅行社	團費糾紛致領隊遭留置	於11月11日函請海協會協調有關單位協助，遭留置之業者於11月20日順利返台。
11月23日	招商旅行社／銀川康輝旅行社北京辦事處	團費糾紛致領隊遭留置	於11月25日函請海協會協調有關單位協助，遭留置業者於11月26日順利返台。
11月27日	百豐旅行社／北京二外旅行社	團費糾紛	於12月22日將處理情形函復北京二外旅行社。
12月4日	東芝旅行社／中國康輝桂林旅行社	團費糾紛	函請交通部觀光局卓處。

(四)處理劫機事件

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十起（見附表）。每逢發生此類劫機事件，本會除了儘速通報大陸海協會相關訊息外，並多次呼籲大陸方面採取積極措施，以防止該等事件一再發生。



本年十一月十二日，大陸北方航空編號B2138 MD-82型客機被劫來台，警方正將劫機犯李向譽、韓書學二人押離現場。（航警局提供）



大陸民航機遭劫持來台事件表

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 (家屬姓名)
4月6日	南方航空編號 B2811波音757型客機	深圳—北京	10:00	15:47	黃樹剛 劉保材
6月24日	廈門航空編號 B2501波音737型客機	常州—廈門	15:35	18:31	張文龍
8月10日	中國國際航空編號 B2554波音767型客機	北京—雅加達	12:23	14:55	師月坡
9月30日	四川航空編號 B2625 TV-154型客機	濟南—廣州	15:40	20:00	楊明德 韓鳳英 (楊洋)
11月5日	廈門航空編號 B2592波音737型客機	廣州—福州	22:03	00:29	張海
11月8日	浙江航空編號 B3353 DASH-8三百型客機	杭州—福州	14:44	17:09	王志華
11月12日	北方航空編號 B2138MD-82型客機	長春—福州	11:31	16:01	李向譽 韓書學
12月8日	北方航空編號 B2138MD-82型客機	青島—福州	14:45	17:53	高軍
12月12日	廈門航空編號 B2516波音737型客機	哈爾濱—廈門	16:06	19:48	祁大全
12月28日	福建航空編號 B3447運七型客機	贛州—廈門	14:12	18:25	羅昌華 王玉英 (羅玉環)



本會「大陸旅行環境考察團」於黃山迎客松前合影。

(五) 考察旅行環境及機構

大陸旅行環境考察團 去年九月開始，本會即與大陸海協會聯繫，表示準備前往蘇、杭、黃山等地考察旅行環境。經過半年的溝通協調，本會「大陸旅行環境考察團」終於在本年二月十五日成行。

考察行程共九天，考察重點包括蘇州、杭州、黃山等地的旅行環境，希望藉由對上述各個熱門景點的實地考察，以及拜會當地旅遊主管部門的方式，直接蒐集相關資訊，以提供政府有關單位及台灣地區旅行業者參考。考察團在與各地旅遊局、台辦、旅行企業的多場座談會中，曾就兩岸旅行問題作了充分的溝通，並交換資訊，對部分問題也達成某些共識。除此之外，考察團於實地考察熱門景點，蒐集有關食宿、交通、購物、通訊、醫療、旅行糾紛等資料以後，亦作成分析報告，相信對政府有關單位及旅行業者應有所裨益。

參訪香港旅行機構 本會鑒於台灣地區人民赴大陸探親、



旅行多經由香港前往，其間衍生諸如轉機、簽證、交通、旅行等多項問題亟待解決，乃於本年三月十五日至二十日，由旅行服務處處長歐陽聖恩率隊一行四人（旅行服務處專員林源芳、組員周凌漢、綜合服務處組員謝坤澤）前往香港地區進行參訪暨拜會各有關單位。

參訪五天行程中計拜會：中華旅行社、香港欣安服務中心、中華航空公司香港營業處、大陸同胞赴香港服務中心、香港自由中國評論社（以上為中華民國政府所屬單位）、香港旅遊協會、香港人民入境事務處（香港政府單位），以及香港「中國國際旅行社」（大陸在港單位）等八個單位。

透過本次參訪活動，本會人員除充分與我駐港各所屬單位交換意見之外，亦就兩岸人民在香港地區所面臨之各項困境難題共同協商解決改善之道。

另在建立溝通聯繫管道方面，此行參訪亦分別與我駐港單位、香港有關單位及大陸在港單位經由座談，多方認識瞭解，達到善意交流的目的。

秘書長邱進益與「大陸探親旅行徵文比賽」得獎者合影。



(六)其他

大陸探親旅行徵文比賽 兩岸交流日趨頻繁，然因各種因素影響，兩岸人民對中國未來的認知仍存在頗大的差距；如何縮小差距，建立互信，實應透過雙方之往來，互相瞭解，消弭隔



閱，逐步達成共識。為此，本會特舉辦「大陸探親旅行徵文比賽」，藉參加者親自赴大陸探親旅行的體驗，以感性的描述，理性的剖析，敘述對大陸之觀感，盼能為台灣地區人民提供對大陸更深一層的認識，也為兩岸的交流留下見證。

本年三月中旬，本會正式公開向台灣地區民眾徵文，徵選活動於五月中旬截止，總計收到二百餘件參選作品。本會為慎重起見，歷經初選、複選、決選三階段之評選過程，並邀請台北市旅行同業公會、中華民國觀光領隊協會、中華民國旅行業品質保障協會理事長及聯合報與中國時報總編輯等五位專家學者擔任評審委員，六月中旬評選結果揭曉，共計錄取頭獎、貳獎、參獎各乙名及佳作八名，並隨即於六月三十日在本會公開頒獎，由本會副董事長兼秘書長邱進益親自頒發獎金及獎牌予朱言貴等十一位得獎人。

大陸旅行資訊蒐集及服務 本會為服務民眾，凡台灣地區旅客在大陸地區旅行遭受任何不平等待遇，均可向本會陳情申訴，本會即根據陳情內容及時去函大陸海協會或相關單位反映，並請其查明真相。

本年本會共處理重大旅行申訴案件四十三件，其中包括：抗議大陸地區旅遊景點收費不合理；抗議大陸「中國民航」服務態度惡劣；在大陸探親、旅行期間遭遇搶劫、騙財、扒竊等不幸事故；建議放寬現行「通行證」有效期等事項。

此外，本會於年內亦向大陸及香港地區蒐購旅行相關圖書、雜誌、期刊等計一百一十冊。同時，另參考最新之大陸旅行資訊與重要法規，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」，以提供民眾更完善的諮詢服務。

