



旅行服務工作

6



旅行服務處處長歐陽聖恩
一行四人赴北京參加「九
二中國旅遊交易會」。

一年來，本會為增進台灣地區人民對大陸地區旅行事務之瞭解，以及蒐集旅行業者意見，作為推動業務及反映民意之參考，本會特舉辦「大陸旅行權益保障講演會」、「大陸探親旅行經驗談」市民講座、「海峽兩岸旅行研討會」及其他各類座談會，並修訂出版「大陸旅行手冊」，彙編「大陸旅行簡訊」，編印「台灣地區人民來台申請作業簡介」及「大陸探親旅行須知」，供社會大眾及旅行業者參考。

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件。另外在遣送（返）業務方面，執行了卅次見證及護送作業；在兩岸人民旅行



及入出境服務方面，受託處理了南京空難、蘭州空難、桂林空難、及李顯斌案、海協會顧問張克輝來台奔喪案、「台灣居民來往大陸通行證」案等重大事件；在與大陸有關單位聯繫方面，旅行服務處處長歐陽聖恩於本年三月下旬率團赴福州、廈門、廣州、桂林等地考察一週，並於六月上旬率團赴北京參加「九二中國旅遊交易會」。參訪期間，與各地旅遊局及旅遊企業界交換意見，並建立聯繫溝通管道。

(一)辦理委託事項

執行遣送（返）見證 本會自去年六月廿六日起，會同中華民國紅十字會總會共同執行非法來台大陸地區人民遣送見證作業。本年內，本會參與廿次見證，共遣送三千四百四十九人；執行台灣地區刑事（嫌）犯遣返見證作業五次，共遣返六人；執行專案護送作業五次，護送大陸地區人民返鄉三十四人。迄本年底，非法來台之大陸地區人民待遣人數已累積二千三百餘人，本會於十二月廿一日致函海協會，促請協調有關部門儘速派船接運返鄉，並依據陸委會來函籲請中共對大陸非法來台人數最多之地區，加強管制。

發生於去年七月，因絞網糾紛遭判刑而滯台之大陸「閩獅漁二二九四、二二九五號」漁船船員吳清勇等七人（事件始末詳見本會「八十年年報」）涉案法律程序終結後，渠等具保人陳景松提供吳某等七人自台北取道香港返回廈門機票，經本會與海協會聯繫後，吳某等七人於本年元月廿七日搭機返鄉。去年十月發生之大陸「閩連漁〇九四五、〇九四六號」漁船因絞網糾紛，強行取財觸法之該船





大陸紅會首度採用船對船接駁方式在馬祖載運遣返之偷渡客。

輪機長卞衛忠、何德勇二人獲台北市連江縣同鄉會提供返鄉機票，經本會協助，於二月十八日返鄉。

大陸旅行風險評估專案 本會接受陸委會之委託，與中國文化大學合作，進行「大陸旅行風險評估」專題研究，本

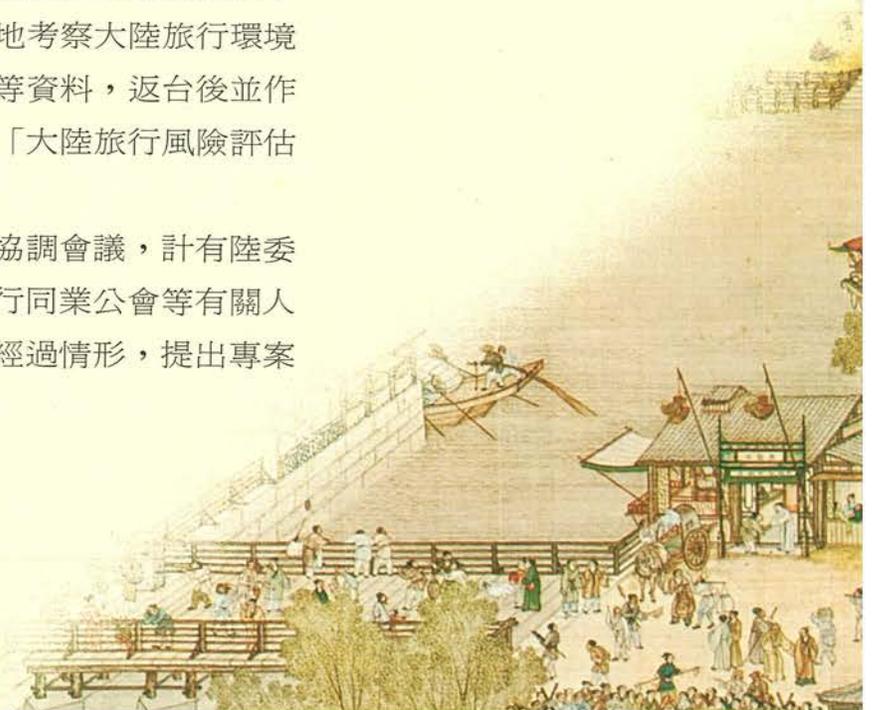


本會派員赴金門，於大膽、浯嶼間海面，與大陸海協會委託之廈門紅十字會進行台灣地區通緝犯張真、張立岱父子之遣返任務，雙方辦理交接手續。

案第一次赴大陸實地考察，已由中國文化大學觀光研究所唐學斌所長率該所人員，於八十年十一月中旬至北京、上海等地蒐集有關資料。本年三月二日，本會舉辦「大陸旅行風險評估」學者專家座談會，由文化大學觀光研究所唐學斌所長主持，計有陸委會、交通部、觀光局、旅行商業同業公會及旅行業者等代表參加。

三月廿日至廿六日，本會旅行服務處處長歐陽聖恩率團赴大陸福州、廈門、廣州、桂林等地考察大陸旅行環境，蒐集有關交通、治安、住宿、餐飲等資料，返台後並作成分析報告，送請陸委會、觀光局及「大陸旅行風險評估研究」專案小組參考。

四月六日，舉辦專案小組第七次協調會議，計有陸委會、文化大學觀光研究所、台北市旅行同業公會等有關人員參加，就本會赴大陸考察旅行環境經過情形，提出專案報告。



本會假台中市文化中心
舉辦「大陸探親旅行經
驗談」講座。



(二)舉辦座談會

本年舉辦有關兩岸旅行事務座談會計十三場：

三月十七日，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、律師公會、領隊協會及各旅行同業公會等代表參加，就兩岸旅行相關問題充分交換意見。

三月五日、廿二日分別於高雄市及台中市文化中心，舉辦兩場「大陸探親旅行經驗談」市民講座，邀請資深旅行業者主講。

四月十八日在高雄市文化中心舉辦「大陸旅行權益保障演講會」，邀請消費者文教基金會秘書長蔡調彰主講。

四月廿六日、六月廿一日、廿七日，分別於台北縣、高雄市、花蓮縣文化中心舉辦三場「大陸探親旅行經驗談」市民講座，邀請資深旅行業者主講。

六月份分別在台南市、台中市、台北縣、花蓮縣文化中心，舉辦「大陸旅行權益保障講演會」四場，邀請消費



者文教基金會秘書長蔡調彰等主講。

陸委會與本會共同委託中國文化觀光研究發展協會，於六月八日舉辦「海峽兩岸旅行研討會」，本會副董事長陳長文、秘書長陳榮傑前往致詞；旅行服務處處長歐陽聖恩並主持「大陸旅行資訊的溝通與運用」分組座談會。

九月十五日，舉辦「大陸旅行安全保障座談會」，邀請旅行業者參加。

另外，鑑於大陸地區屢屢發生旅行意外事件，而且兩岸旅行業者糾紛不斷，本會擬邀集台灣、大陸及香港三地區有關業者舉行座談會，深入瞭解問題癥結，共謀改善之道。座談會原定名為「兩岸三地旅行品質與安全座談會」，後經與大陸海協會及「國家旅遊局」多次聯繫，由於大陸方面對於座談會名稱、議題及地點提出若干修正意見，現已改名為「兩岸旅行事務座談會」，迄今仍無法如期於原規劃之五月中下旬在香港舉行。海協會於七月六日致函本會表示，可安排在八月上旬舉辦。本會於八月卅一日收到陸委會對該案之書面意見後，於九月八日據以函復海協會，希望延期舉辦。本會復於十一月十三日再度去函海協會，促請儘速配合辦理，迄未獲復。

(三)兩岸旅行糾紛調處

迄至年底止，本會共處理兩岸重大旅行團費糾紛十件（見附表）。鑒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，本會曾多次邀集有關業者座談，討論有效解決之道，經整理各方意見，撰寫「兩岸旅行團費糾紛之分析及建議」報告，建議陸委會開放大陸旅行業者來台處理債務及兩岸儘速商定「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。

兩岸旅行糾紛表

受理日期	當事雙方(台灣/大陸)	糾紛原因	處理情形
3月24日	瑞淇旅行社/廣東香江旅遊公司	團費糾紛	於6月10日將處理情形函復廣東香江旅遊公司
4月1日	君門旅行社/西安古都國際旅行社	團費糾紛	於6月3日將處理情形函復西安古都國際旅行社
6月9日	環宇、京城旅行社/北京安琪旅行社	團費糾紛	協調雙方自行解決
6月25日	家琦旅遊貿易公司/陝西職工旅行社	團費糾紛致領隊遭扣留	遭留置之業者於7月16日順利返台
9月30日	盈瑜旅行社/北京時效國際旅行社	團費糾紛	於12月29日將處理情形函復北京時效國際旅行社
8月20日	豪門旅行社/廣東同源旅行社	職員陳應俊、張雅莉團費糾紛案	於10月7日將處理情形函復廣東同源旅行社
10月20日	聯宏旅行社/西安中國旅行社	團費糾紛	移請交通部觀光局依法查處
10月13日	旅順旅行社/黃山中國旅行社	團費糾紛	於11月7日將處理情形函復黃山中國旅行社
11月27日	山川國際旅行社/深圳青年旅行社	團費糾紛	移請交通部觀光局依法查處
12月23日	盈瑜旅行社/桂林地區旅遊公司	團費糾紛	移請交通部觀光局依法查處



(四)旅行意外事件之協助

本年七月卅一日，南京發生空難事件，一〇六人罹難，其中有兩名台灣地區旅客，本會在獲悉不幸事件後，即主動協助罹難者家屬安排赴大陸有關手續，並提供法律諮詢服務。本會接受罹難者家屬委託，前後十次致函海協會，要求協助家屬處理善後，爭取合理賠償。此外，本年十月蘭州發生空難事件時，十一名台灣地區旅客生死未卜，本會立即協助查證，迅速將無重大傷亡之訊息轉知家屬，並協調航空公司安排渠等返台接受治療。

為協助本年十一月廿四日桂林空難事件罹難旅客家屬，赴大陸處理善後及索賠等相關事宜，本會多次以傳真函及電話促請海協會協助本會人員陪同前往大陸，均無結果。但本會仍對罹難旅客家屬提供相當程度之援助。

(五)其他

「台灣居民來往大陸通行證」事件 本年四月十日，香港「中國旅行社」公布申領「台灣居民來往大陸通行證和申請入境大陸簽證」須知，並擬自本年五月一日起實施。根據這項新規定，台灣地區人民辦理「來往大陸通行證」時，必須繳交護照正本及戶籍謄本（按舊辦法僅需繳交身分證影本）。消息傳來，輿情嘩然，咸認此舉係化簡為繁，顯不合理，將為申請「來往大陸通行證」的台灣地區人民，帶來極大不便。



陸委會鑑於大陸方面片面之舉，影響台灣民眾權益甚鉅，亦發表強烈聲明；工商界及旅行業者則計劃全面杯葛、抵制。本會多次以電話及電傳與大陸海協會聯繫，明確表達我方立場，並促取消不合理之相關規定。

四月十六日，中共「新華社香港分社台灣事務部」部長黃文放電告本會，大陸方面為順應輿情，對於「台灣居民來往大陸通行證」的申請要件，已作彈性調整，即在申辦時，若發現同一申請人先後填寫之身分證號碼不同，或不同申請人填寫之身分證號碼有重複情事時，「中旅社」才會要求申請人提供戶籍謄本，作為佐證。

鑒於前述說明係以口頭為之，社會大眾對於大陸方面如何落實，並具體修正相關作業規定，仍有疑慮，本會爰再與海協會溝通，盼大陸有關單位能發表書面談話，並將談話內容事先知會本會。四月廿四日本會接獲海協會電傳，轉達中共「公安部」之書面談話，澄清若干疑慮，此一風波終告落幕。

李顯斌案 李顯斌於八十年十二月回大陸探親時遭青島公安局扣押，其家屬於十二月卅一日來本會請求協助營救，本會即於當日及本年元月三日兩度致函大陸海協會要求協助瞭解案情。海協會於元月四日函復略稱，李顯斌係觸犯大陸地區刑律。

本會復於元月五日、十一日及十八日致函海協會，要求提供李顯斌涉嫌觸犯法條相關資料，協助促成與家屬通信、通話及安排本會人員陪同家屬前往探視。元月二十日海協會二度復函本會，略稱李顯斌係公安機關通緝的刑事



犯罪份子，現正由司法機關依法處理中。

本會再於元月廿二日致函海協會，要求儘速提供李顯斌涉嫌觸犯之法條及追訴時效等相關資料，並重申前函所提之人道探視要求。元月卅一日，本會函請海協會協助李顯斌在春節前夕與家屬通信、通話，並代轉李顯斌家屬家書乙件。

大陸「青島市中級人民法院」於六月廿六日以投敵叛變罪名，判處李顯斌有期徒刑十五年，本會先後十五次致函海協會，要求協助促成李顯斌與家屬通話，安排本會人員及律師陪同家屬前往探視等。李顯斌判刑確定後，本會三度函請海協會協調有關單位，准其保外就醫及妥為照料；並代轉家屬請求特赦之陳情書。

張克輝來台奔喪案 海協會函請本會協助該會顧問張克輝偕配偶來台奔母喪，本會於三月十四日及十七日兩次致函海協會，告以礙於現行法令規定，為免困擾，張克輝目前暫時不宜來台，惟其配偶可依規定提出申請。張克輝之妻於四月廿四日來台，四月廿七日，張克輝之母在彰化出殯，本會派旅行服務處處長歐陽聖恩等前往參加公祭。

「外籍船舶大陸船員服務工作」專案 本專案自本年元月一日起實施，由警政署主辦，本會係協辦單位之一，服務項目計分登岸就醫、會晤親友、登輪訪慰及登岸參觀。實施以來，迄至年底，已協助香港籍「嘉聚娜號」、「華川輪」、賴比瑞亞籍「傳司輪」等船舶之大陸船員申辦登岸參觀，本會派員陪同接待。

