



昆士蘭聯保保險有限公司  
24小時全球緊急支援服務  
由IPA國際救援提供

1. IPA簡介
2. 主要旅遊及醫療支援服務
3. 個案分享
4. 問與答



### 國際救援(亞洲)公司 (IPA)

- 集團成立於1959年，為全球首家向旅客提供海外緊急援助的公司；現時位列全球第二大（按營業額計）
- 擁有全球最大醫療及救援網絡
- 於2016年，集團的亞洲區域辦事處成功併購競爭對手Asia Assistance International，成為亞洲區內最大的援助公司
- 服務範圍：道路、旅遊、健康及家居支援服務

# IPA主要數據

9,000

專業服務人員



15億歐元 營業額

超過1,100萬宗

已處理個案



超過40,000個

醫療服務供應商



200

國家  
提供支援

34

國家  
辦事處



MOTOR  
ASSISTANCE



TRAVEL  
ASSISTANCE



HEALTH  
ASSISTANCE



HOME  
ASSISTANCE

道路支援  
旅遊支援  
健康支援  
家居支援

美洲

ARGENTINA  
BRAZIL  
CANADA  
CHILE  
COLOMBIA  
MEXICO  
PANAMA  
USA

歐洲

AUSTRIA  
BENELUX  
CZECH REPUBLIC  
FRANCE  
GERMANY  
GREECE  
IRELAND  
ITALY  
POLAND  
PORTUGAL  
RUSSIA  
SPAIN  
TURKEY  
UNITED KINGDOM

非洲

ALGERIA  
MAURITIUS  
MOROCCO

亞洲

CHINA  
HONG KONG  
JAPAN  
MALAYSIA  
PHILIPPINES  
SINGAPORE  
TAIWAN  
THAILAND

## IPA在全球緊急支援服務市場的優勢

---

- 於香港保險業界擁有超過90%全球緊急支援服務市場佔有率
  - ✓ 深明保險業界及其夥伴和受保人士的需要
- 香港業務設有後備熱線中心
  - ✓ 於緊急情況下提供無間斷之支援服務
- 擁有全球網絡覆蓋
  - ✓ 於34個國家設有辦事處
- 由海外獨立組織每兩年評估各地區支援中心對災難/大型事故的應變能力
  - ✓ 考核團隊的應變能力並確立危機管理意識

# 主要旅遊及醫療支援服務



24小時環球醫療  
資訊及支援服務



緊急護送



護送隨行  
未成年子女



住院按金保證



治療後之護送



出院後療養住宿



監察醫療病況



安排親友探望



遺體運送

## 24小時支援熱線

---

個人旅遊保險	2862 0138	私家車綜合保障保險	2851 2336
個人意外保險			
個人醫療保險		家庭傭工保險	2861 9239
團體醫療保險			

### 所需資料

- 受保人姓名或來電者姓名 / 聯絡電話
- 保單編號
- 其他聯絡電話
  - 身處酒店→ 酒店名稱 / 房間號碼 / 聯絡電話
  - 身處醫院→ 醫院名稱 / 病床編號 / 主診醫生姓名 / 聯絡電話
- 事發經過
- 醫療報告 / 資料 (如情況許可)

**注意：香港電訊營運商已停止提供Collect Call（受話人付款）服務**

# 如需要援助時，如何配合IPA提供服務

---

## 保險客戶代理

- 代受保人 / 親友將個案通報IPA
- 儘可能提供個案詳情
- 提供受保人 / 親友的聯繫方法
- 提供受保人的保單號碼
- 為受保人處理理賠索償事宜及回港後的治療安排（如適用）
- 協調受保人及同行親友的後續行程安排（如適用）

## 受保人 / 親友

- 負責委派一名親友作為與IPA跟進個案的單一聯絡人及授權人士
- 簽署授權書予IPA與當地醫院取得醫療報告
- 授權IPA為受保人進行醫療運送（如適用）

# 醫療運送流程



IPA接獲個案通報



IPA啟動國際醫療網絡或當地辦事處人員聯繫當地醫院以取得傷者的醫療資訊



IPA醫療團隊評估傷者的病情以確定是否需要展開醫療運送和評估風險，並制訂運送模式



派遣醫護人員，展開醫療運送



IPA向傷者闡述運送流程和確認傷者同意，及安排運送細節



回港後，IPA醫療團隊將傷者送到醫院



抵達醫院後，醫療團隊將傷者及其病情紀錄交接予A&E / 救護站，完成醫療運送行動

# 個案一：親友探望及醫療監察

## 德國維爾茨堡火車襲擊事件

事發日期: 2016年7月18日晚上 (德國時間)

事發地點: 德國維爾茨堡



Source of Photos : radaronline.com

在傷者家屬前赴德國探望傷者前，保險公司及IPA派員與家屬會面，了解家屬的需要並闡述保單和全球緊急支援服務詳情

在接到個案通報的12小時內，IPA德國辦事處已派出醫生抵達當地醫院，掌握傷者的狀況並即時向家屬匯報

事發時，4位傷者分別被送往3間醫院，IPA安排2位傷勢較輕的受保人轉院。除方便家屬集中在同一醫院探望傷者外，亦讓各傷者可互相支持對方，對傷者的康復起正面作用

除醫生外，IPA德國亦派出護士前往維爾茨堡，安排探訪和提供醫療支援，同時協助家屬在當地長時間逗留的生活所需；IPA亦安排香港的醫護人員與身在德國的家屬講解傷者的病情

IPA在9月安排兩位康復者先行回港，並持續監察餘下傷者的醫療狀況，最終在10月底安排所有傷者及家屬回港。

## 個案二：醫療運送回原居地

### 泰國四面佛炸彈爆炸事故

事發日期: 2015年8月17日

事發地點: 泰國曼谷



Source of Photos: [hk.apple.nextmedia.com](http://hk.apple.nextmedia.com) &  
South China Morning Post

IPA於事發當晚啟動災難應變委員會，同時與泰國分公司協商將傷者轉送到設備優良的私家醫院，而該醫院與IPA之泰國醫療總監有密切的關係

IPA於8月18日委派人員到當地為傷者及其家人提供協助

IPA之醫療團隊與醫院及醫管局派往當地之醫生緊密聯繫，監察及評估傷者之最新狀況，並全程陪伴其家人探訪及提供所需協助，建立信任的關係

傷者情況穩定，在醫生護送下於8月27日凌晨安全到港，並安排救護車直赴本港醫院。傷者家人感謝保險公司及國際支援中心的人員，盛讚他們在泰國的協助

## 個案三：大型災難應變

### 尼泊爾7.8級大地震

事發日期: 2015年4月25日

事發地點: 尼泊爾



Source of Photos : radaronline.com

IPA亞洲區區域辦事處聯同旗下8間IPA分公司(包括IPA香港)啟動災難應變委員會

IPA印度公司及泰國公司醫療總監及團隊分別於4月27日及4月30日飛抵尼泊爾作實地醫療援助

IPA亞洲區區域醫療總監飛往印度協調來自世界各地的醫療援助個案

IPA香港與香港入境處1868保持緊密聯繫，交換最新資訊

IPA香港共接獲7名港人求助個案，首兩名傷者在IPA協助下於4月28日返港；其餘5名傷者在4月30日至5月2日自行返港，期間IPA與家屬及保險公司客戶經理保持定期溝通以確保人身安全

## 個案四 :親友探望及遺體運送

### 熱氣球失事 9港客死亡

事發日期: 2013年2月

事發地點: 埃及樂蜀



Source of Photos : [hk.apple.nextmedia.com](http://hk.apple.nextmedia.com)

IPA於4小時內啟動駐埃及工作人員在當地了解最新情況

香港團隊陪同家屬到達埃及協助善後

IPA人員全程留守當地協助家屬在當地辦理所需文件

與當地中國大使館緊密溝通以安排運送遺體返港

遺體如期運送回港

## 問題與解答



多謝

---