



近日，有關 **Club Med Kiroro Grand** 發生急性腸胃炎 (**Acute Gastroenteritis, AGE**) 病例的消息在社群媒體上流傳。我們理解外界的關切，特此說明釐清。

近期為日本北海道腸胃炎好發季節，日本當地衛生機構已通報，今年冬季北海道各地皆有 **AGE** 病例發生。**Club Med Kiroro Grand** 於上週三 (**2025 年 3 月 5 日**) 觀察到 **AGE** 個案數量突然上升，我們迅速採取強化衛生措施，並成功在短時間內將病例數降低，至週一 (**3 月 10 日**) 每日僅新增零星 **AGE** 個案。在旅客入住時工作人員皆會主動提醒旅客注意個人衛生，包含勤洗手消毒等，村內廣播和房間內說明也會不斷宣導，並在營運上滾動調整，加強防護措施以應對當前狀況。同時，**Club Med** 主動聯繫即將入住的旅客，告知相關情況。

保障旅客與工作人員的健康與安全始終是 **Club Med** 的首要任務。我們已為受影響的旅客提供協助，包括客房送餐服務、提供電解質飲品，以及必要時安排就醫。我們的團隊每日與受影響旅客保持聯繫，關注他們的健康狀況與康復進度。在這段日本北海道腸胃炎好發季節期間，截至目前為止，部分身體不適的旅客經休息後身體狀況皆恢復。若經醫師正式診斷確診感染的旅客且需住院治療者，度假村將啟動 **ISOS** 緊急醫療保險，保險範圍涵蓋醫療遣返及住院費用，確保旅客獲得妥善照護。

此外，**Club Med Kiroro Grand** 也已加強食品與食材的檢測，所有檢測結果均為陰性。我們的食品準備與衛生流程皆嚴格遵循當地食品安全與衛生標準。同時，度假村亦定期接受國際檢測機構 **Intertek** 進行衛生與食品安全審核，包括水質監測、客房與公共區域清潔，以及防範傳染病擴散的相關措施。

我們持續與日本疾病預防控制機構 (**Japan CDC**) 密切合作，嚴格遵循其制定的衛生防疫規範，以確保所有旅客的健康與安全。為進一步加強防護，我們已經實施以下強化措施：

- 餐飲安全措施：調整烹調方式，確保食品安全。餐廳工作人員全程佩戴口罩、於入口處設置酒精消毒站、使用 **Ecolab** 產品加強餐桌與自助區消毒、於多個取餐區提供一次性手套、並頻繁更換自助餐區的夾具與餐具。
- 每日深度清潔：度假村範圍內的所有公共區域，包括餐廳、兒童俱樂部、廚房設備和食品處理區，均由專業認證機構定期消毒，並嚴格執行清潔消毒標準。

- 食品與環境衛生標準：全面遵循當地相關法規，確保食品安全，包括工作人員衛生管理、烹飪區域清潔及食品處理標準，並定期更換和消毒烹調及取餐工具。
- 根據最近期一次食品檢測，病毒反應顯示陰性，顯示食品皆符合規範與標準。

我們理解部分即將到來旅客可能對行程有疑慮，旅客可進一步瞭解目前疫情狀況、**Club Med** 已採取的防疫措施，以及注意個人衛生防護。同時，**Club Med** 正積極討論彈性調整措施，若旅客主動選擇取消或改期，我們將不額外收取更改手續費。若因改期而產生的機票票差和房價差額則不在此限。

關於新聞報導中有部分內容與實際狀況不符，並無報導內所稱：「度假村都知道有旅客不舒服這個狀況，但不告知也不關心，不聞不問，隱匿實情」、「內部爆發大規模諾羅病毒」、「為了息事寧人，選擇錯誤引導旅客」，特此釐清如下：

1. 新聞報導中的個案及其家人共 **10** 人於 **2025** 年 **3** 月 **4** 日抵達 **Club Med Kiroro Grand**，原定於 **3** 月 **8** 日退房。**2025** 年 **3** 月 **6** 日，該同行家人中有成員出現腸胃不適症狀，我們隨即提供房間送餐服務，提醒多休息及補充電解質飲品，關心受影響旅客的身體狀況，並說明有需要可協助就醫。
2. **2025** 年 **3** 月 **8** 日上午 **9** 點 **30** 分，個案家庭中一名 **2** 歲孩童一度出現短暫意識不清狀況，度假村立即提供緊急醫療協助，在等待救護車過程中，**Club Med** 工作人員持續為孩童急救，並在台灣翻譯與日本翻譯等 **3** 名 **Club Med** 工作人員陪同下，立即送往當地醫院接受檢查，經診斷確診為諾羅病毒感染，在醫生確認孩童身體無大礙後，即在 **Club Med** 工作人員陪同下，於當日 **3** 月 **8** 日下午 **1** 點前返回度假村，並於當天下午 **4** 點辦理退房。
3. 此個案就醫相關費用皆由 **Club Med** 支付。針對該個案旅客在離村後，我們亦持續與客人保持密切聯繫，確保提供客人獲得必要的協助與關懷。基於尊重旅客隱私，我們將不說明個案細節。
4. **Club Med** 隨即啟動預防性措施，主動聯繫即將入住的旅客，告知相關情況。
5. 在度假村期間因身體不適而行程受影響的旅客，**Club Med** 深感遺憾，將依據各別狀況提供補償。
6. 目前正值 **AGE** 病毒好發季節，在旅客入住時，工作人員皆會主動提醒旅客注意個人衛生，包含勤洗手消毒等，村內廣播也會不斷宣導，房間內也有中文告示牌說明。我們的團隊每日與受影響旅客保持聯繫，關注他們的健康狀況與康復進度。截至目前為止，部分身體不適的旅客經休息後身體狀況皆恢復。
7. 在過去 **4** 個月的雪季期間，度假村僅有個位數諾羅病毒確診案例。

Club Med 對於旅客入住期間所感受到的不便與困擾深感抱歉，相關補償事宜正與各別案例進行中，我們將密切關注情況，並隨時更新最新資訊。**Club Med** 竭力確保所有旅客及團隊成員的健康與安全，並將繼續嚴格遵守當地衛生規範，落實各項防疫措施，以確保旅客安心度假。

Club Med 台灣珂境總經理



2025 年 03 月 14 日