

## 馬公航空站對旅客聚眾抗爭或霸機之處理程序

- 一、依據交通部民用航空局（以下簡稱民航局）「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」及「交通部民用航空局重大消費事件處理機制」訂定。
- 二、目的及適用範圍：馬公航空站（以下簡稱本站）為避免發生（或有發生之虞）天然、人為因素致航班嚴重延誤（如發生旅客聚眾抗爭、霸機），進而影響後續航班排程及旅客權益，並維持本機場運作及維護國家形象，減少消費者權益之損失，爰訂本處理程序及通報機制，俾供首長及主管單位採取各種必要之應變措施。
- 三、運送人於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上、國際航線遲延三十分鐘以上者或變更航線、起降地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式，並依民航局有關「航空公司飛機因故不能起飛時疏解滯留機場旅客之機制」規定辦理。
- 四、運送人因運送遲延或變更航線或起降地點，致影響旅客權益者，應視實際情況並斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務：
  - （一）必要之通訊。
  - （二）必要之飲食或膳宿。
  - （三）必要之禦寒或醫藥急救之物品。
  - （四）必要之轉機或其他交通工具。運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並妥善處理。
- 五、運送人於運送中或運送完成後與乘客發生糾紛，且未能妥善處理或違反第三點或第四點之規定者，本站得報請民航局，依民用航空法第五十七條規定處理。
- 六、運送人遇有乘客聚眾抗爭或霸機時，得通知本站值日室（9229146）及航空警察局馬公分駐所人員（9229110）到場協助處理；航空站值日官於接獲航空器運送人提出調處要求後，應按通報程序通報相關單位，並於30分鐘內傳真「民航局馬公航空站重大消費事件通報單」至民用航空局（詳附件1、2）；其協助調處下列事項：
  - （一）勸導及安排乘客離機，協助糾紛解決。
  - （二）維護航空站公共秩序。
  - （三）維持後續航班安排，維護乘客權益。若乘客拒絕即時離機者，乘客得推派代表填具「民用航空乘客離機協議見證表」（如附件3）後下機，以維持本機場正常運作。  
乘客於調處時，經受退去之要求而仍留滯於航空器中或離機後聚眾於候機室、櫃檯、入出境大廳等機場內公眾場所者，運送人經本站主任、值

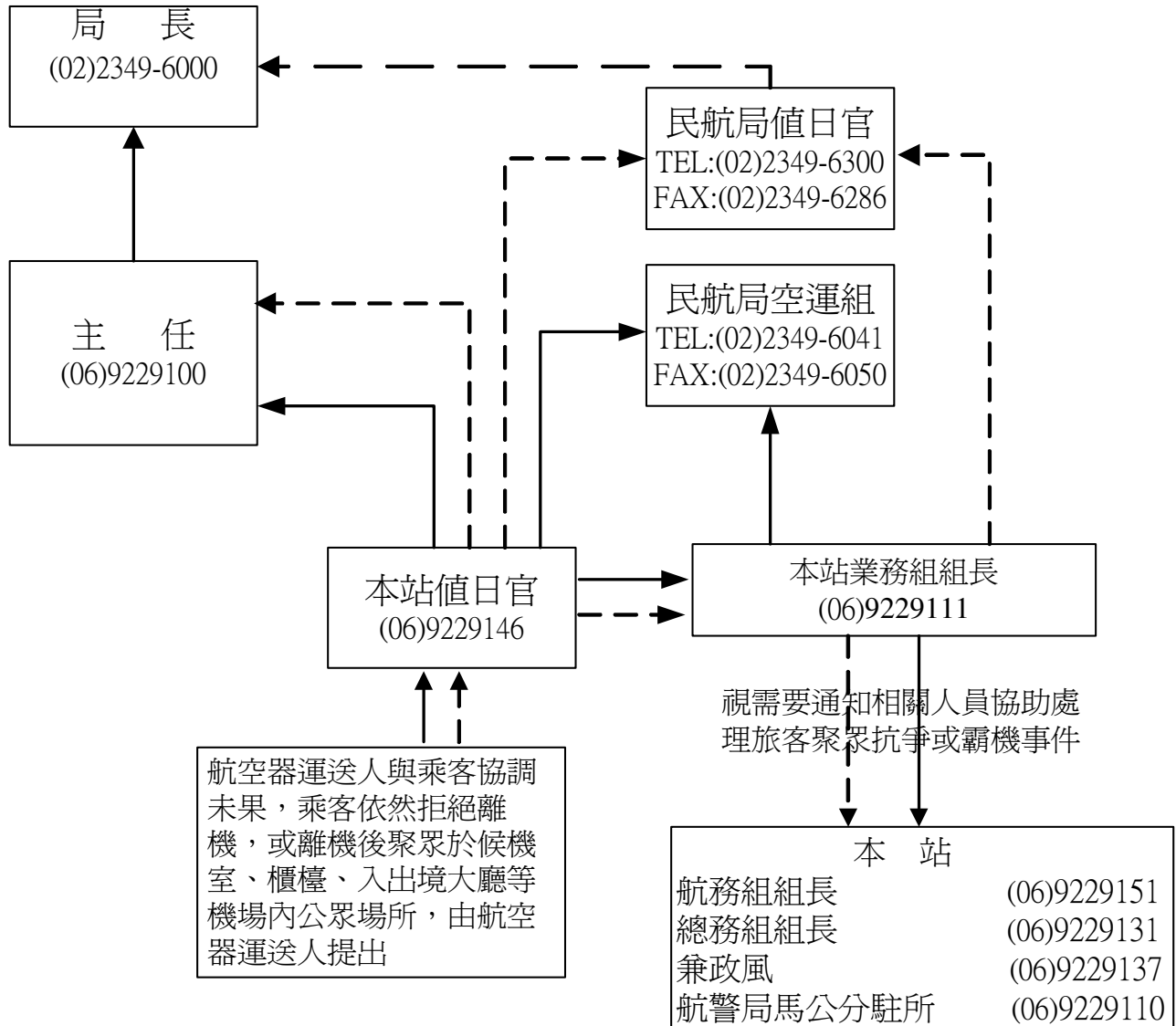
日官或授權人員同意，得請求航空警察局馬公分駐所人員勸導或強制乘客離開航空器或該場所。

航空警察局馬公分駐所強制乘客離開航空器或該場所時，本站及運送人應配合採取必要措施(如：視需要安排適當場所供雙方協商)。

- 七、乘客離機或離開機場內公眾場所後所推派代表與運送人協商賠償或補償事宜，得由本站主任、值日官或經授權人員見證簽名。  
乘客有個人意見時，得填具個人乘客申訴書(如附件4)交運送人儘速妥善處理，運送人應將處理結果陳報本站。
- 八、運送人對因可歸責於自己之事由遲延，致損害乘客權益者，應負賠償或補償責任。
- 九、乘客或其所推派代表與運送人或其代表對拒絕離機事由、或聚眾抗爭事由尚有爭議或雙方無法達成賠償或補償協議時，一方仍得提請民用航空局調處。
- 十、本辦法之修訂於奉民用航空局核備後，函發航空警察局馬公分駐所及駐站航空公司據以執行。
- 十一、本辦法依據民用航空局相關之規定得隨時修訂之。

附件 1：

### 馬公航空站對旅客聚眾抗爭或霸機之通報程序



註： ————— 為正常上班時間通報  
- - - - - 為非上班時間通報

附件 2

民航局馬公航空站重大消費事件通報單

傳 送 機 關 ( 單 位 )	通報時間	年 月 日 時 分
<input type="checkbox"/> 民航局 空運組(傳真 02-23496050) <input type="checkbox"/> 民航局 值日室(傳真 02-23496286)	通報人員	單位：馬公航空站 職稱： 姓名：
	電 話	(06) 999-1806
	傳 真	(06) 999-1624
消費事件類別	<b>航班嚴重延誤，旅客聚眾抗爭、霸機，進而影響後續航班排程及旅客權益者</b>	
消費者保護業務主管機關	空運組	電話：(02)2349-6041
發生時間	年 月 日 時 分	
發生地點	<b>馬公航空站/XX 航空公司櫃檯前/入境大廳</b>	
現場負責人	單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：	
發生原因	<b>等候旅客</b>	
現場狀況	<b>XX 航空公司 X 月 X 日 XX 航線 XXX 航班延誤 X 小時，機上 XX 名乘客，目前 XX 人聚集 XX 機場抗爭請求賠償(範例)</b>	
影響消費者權益之情形	<b>班機延誤影響民眾權益</b>	
應變措施及處理情形	<input type="checkbox"/> 未成立重大消費事件危機處理小組 <input type="checkbox"/> 成立重大消費事件危機處理小組 ( 年 月 日 時 分 ) <input type="checkbox"/> 解除重大消費事件危機處理小組 ( 年 月 日 時 分 ) <input type="checkbox"/> 其他作為：  處理情形： <b>目前 XX 航空站及航警局協助調處</b>	
備註		

●含本頁及其他傳真資料共 ( ) 頁

●註：於電話通報後 30 分鐘以內應以傳真方式傳送本通報單至交通部民用航空局(上班時間：空運組、非上班時間：值日室)，後續通報：除有最新後續處置情形應隨時通報外，原則上每隔 4 小時傳送通報乙次，俾便掌握各事件即時資訊。



附件 4

個人乘客申訴書

姓名： NAME： _____		<input type="checkbox"/> MR. 先生 <input type="checkbox"/> MRS. 女士 <input type="checkbox"/> MS. 小姐	
LAST NAME		GIVEN NAME	
出生日期 DATE OF BIRTH 年/月/日 D/M/Y	職業 OCCUPATION	國籍 NATIONALITY	
地址 ADDRESS			
住宅電話 HOME TEL：		辦公室電話 OFFICE TEL：	傳真 FAX NO：
預定時間 PLANNED SCHEDULE	起飛 DEPARTURE 年 / 月 / 日 / 時 T/D/M/Y	到達 ARRIVAL 年 / 月 / 日 / 時 T/D/M/Y	轉機 TRANSIT 年 / 月 / 日 / 時 T/D/M/Y
實際時間 ACTUAL TIME			
地點 PLACE			
機位號碼及機艙別 NO. AND CLASS			
航空公司及飛機編號 AIRLINE & FLIGHT NO.			
旅程目的 MAIN PURPOSE OF THIS TRIP	<input type="checkbox"/> 公司業務 COMPANY BUSINESS <input type="checkbox"/> 出席會議 ATTEND TRADE SHOW/CONVENTION <input type="checkbox"/> 度假 HOLIDAY <input type="checkbox"/> 探親 VISITING FRIENDS/RELATIVES		
	<input type="checkbox"/> 就學 EDUCATION <input type="checkbox"/> 移民 MIGRATION <input type="checkbox"/> 其他 OTHERS		
旅行社名稱 TRAVEL AGENCY	電話 TEL NO.		
申訴事項 NATURE OF DISSATISFACTION			