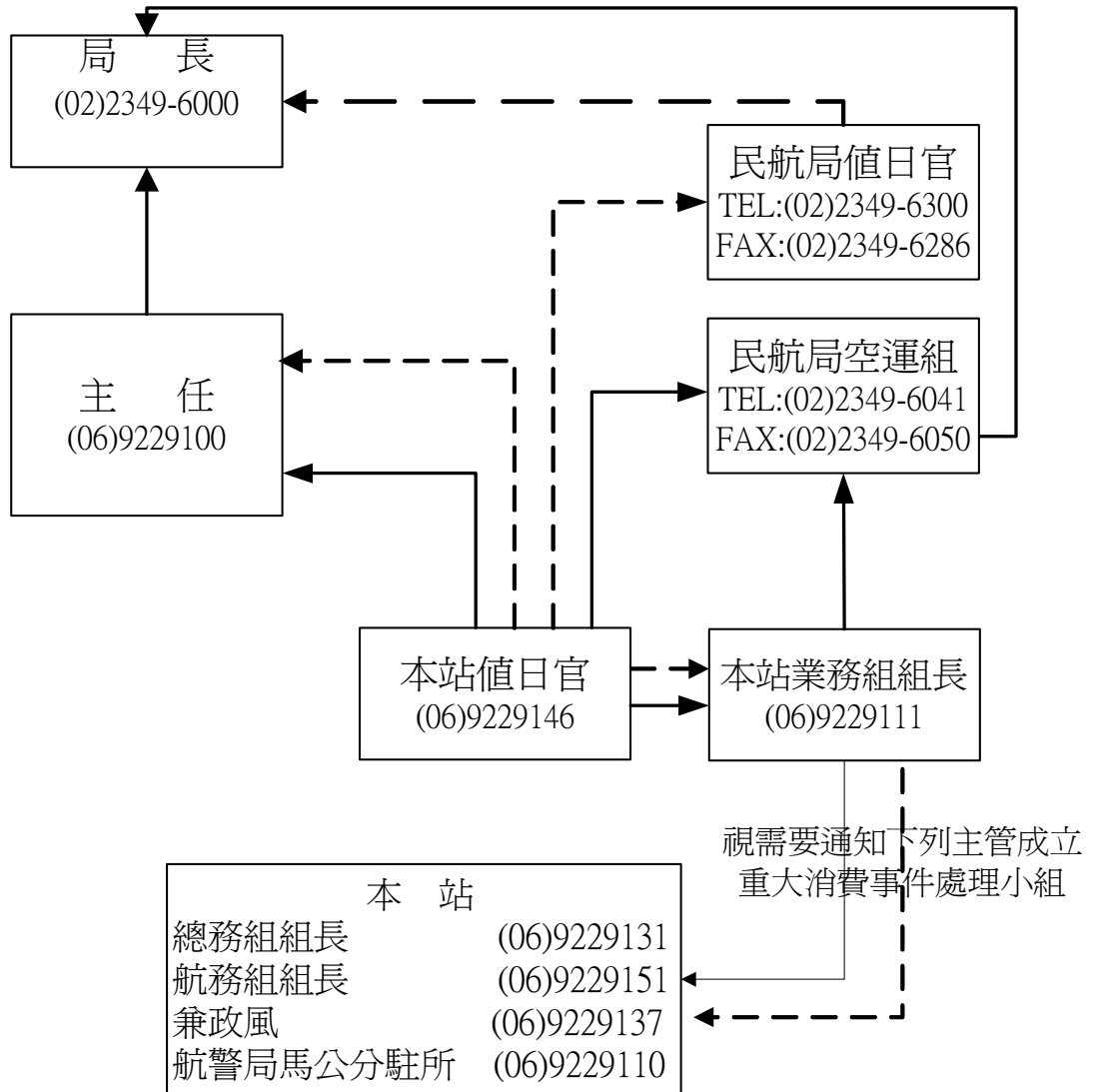


馬公航空站重大消費事件處理機制

- 一、依據：民用航空局 96 年 11 月 13 日空運管字第 0960034488 號函。
- 二、目的：馬公航空站（以下簡稱本站）於重大消費事件發生或有發生之虞時，應立即迅速通報相關事件之情形，俾供首長及相關權責單位採取各種必要之應變措施，減少消費者權益之損失。
- 三、範圍：依據交通部定義之重大消費事件為：
 - （一）天然、人為因素航班嚴重延誤者（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者）。
 - （二）未發生（一）所述抗爭、霸機之情事，惟航班延誤事件具新聞性或承辦機關認為有陳報之必要者。
（不含災害緊急通報事件，此類災害事件請循災害緊急通報程序規定辦理）
- 四、通報程序：本站若發生重大消費事件或有發生之虞時，值日官應先通知相關權責單位（通報程序如附件一），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」（如附件二）至民用航空局（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。
- 五、本站發生重大消費事件或有發生之虞時，業務組於接獲通

報後，即依消費事件類別及實際需要，召集相關單位成立本站重大消費事件處理小組，由主任擔任召集人，業務組組長擔任執行秘書，負責重大消費事件之處理及應變，並俟事件結束後陳報解除任務；本站重大消費事件處理小組編組及職掌，詳如附件三。

馬公航空站重大消費事件之通報程序



註： —— 為正常上班時間通報
----- 為非上班時間通報

附件二

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	(XX) XXXX-XXXX
	傳 真	(XX) XXXX-XXXX
消費事件類別	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	
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	馬公航空站/xx 航空公司櫃檯前/入境大廳	
現場負責人	單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：	
發生原因	等候旅客	
現場狀況	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	
影響消費者權益之情形	班機延誤影響民眾權益	
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： 目前馬公航空站及航警局馬公分駐所協助調處	
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。

附件三

馬公航空站重大消費事件處理小組編組及職掌

職稱	負責人員	職掌	備註
召集人	本站主任	綜理重大消費事件之指揮督導等事項	
執行秘書	業務組組長	1. 負責召集與調處各組之任務分工，隨時掌握現場情形，為適當之處理。 2. 有關法令之諮詢、解釋事宜。	
組員	航務組組長	負責有關班機動態及航務作業之諮詢及協調事宜	
組員	總務組組長	負責雙方人員之接待與本站行政支援事宜，及新聞人員之接待與新聞發布。	
組員	兼政風人員	負責協調有關安全事項。	
組員	航警局馬公分駐所所長	負責有關安全維護及應變措施。	
幹事	業務組派員	承辦處理小組之秘書作業。	

註1：非上班時間，由值日官會同航警局馬公分駐所員警先至現場處理，並通知業務組組長，需要成立本站重大消費事件處理小組。

註2：召集人得視需求，請相關業務單位主管及有關人員參加處理小組作業。