

民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法

中華民國九十一年四月四日民用航空局企法發字第 00—0 號令訂定發布

中華民國九十九年四月二十九日民用航空局企法發字第 00 四四號令修正第二條、第六條及第七條

中華民國 106 年 9 月 15 日民用航空局企法字第 1065019862 號令修正第 3 條；增訂第 3 條之 1

中華民國 108 年 5 月 30 日民用航空局企法字第 10814007271 號令修正第 3 條之 1

第 一 條 本辦法依民用航空法（以下簡稱本法）第四十七條第三項規定訂定。

第 二 條 為維持機場運作並維護國家形象，交通部民用航空局（以下簡稱民航局）對民用航空乘客（以下簡稱乘客）與航空器運送人（以下簡稱運送人）間之運送糾紛，應協助調處之。

前項運送糾紛之調處，民航局得委託航空站經營人辦理。

民航局依前項規定為委託行為時，應將委託之對象、事項及法規依據公告之，並刊登於政府公報。

第 三 條 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。

前項遲延時間逾五小時以上，且乘客未接受運送人安排者，得向原售票單位辦理退票，運送人不得收取退票手續費。

第 三 條 之 一 原訂於我國機場起降之航空器，因故轉降於我國境內之其他機場時，如短期內無法飛往目的地機場且轉降之機場條件許可，運送人得視乘客需求，審酌實際情況協調機場相關單位同意後，安排乘客由轉降機場下機或入境。

運送人無法依前項規定安排乘客由轉降機場下機或入境時，

應向乘客詳實說明原因及處理方式。

第 四 條 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。

第 五 條 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條或第四條之規定者，民航局得依本法第五十七條規定處理。

第 六 條 運送人遇有乘客拒絕即時離機者，得通知航空站經營人指派主管人員會同航空警察局人員到場協助處理。乘客得推派代表填具「民用航空乘客離機協議見證表」(如附件一)後下機，以維持機場正常運作。

前項人員現場協助調處下列事項：

- (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。

乘客於調處時，經受退去之要求而仍留滯於航空器中者，運送人經第一項航空站經營人指派之主管人員同意，得請求航空警察局勸導或強制乘客離開航空器。

航空警察局強制乘客離開航空器時，航空站經營人及運送人應配合採取必要措施。

第 七 條 乘客離機後所推派代表與運送人協商賠償或補償事宜，得由

航空站經營人指派之主管人員見證簽名。

乘客有個人意見時，得填具個人乘客申訴書（如附件二）交運送人儘速妥善處理，運送人應將處理結果陳報航空站經營人。

第 八 條 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。

第 九 條 乘客或其所推派代表與運送人或其代表對拒絕離機事由尚有爭議或雙方無法達成賠償或補償協議時，一方仍得提請民航局調處。

民航局為協助調處前項事宜，得設消費爭議調處委員會；該會設置要點由民航局另定之。

第 十 條 本辦法自發布日施行。

民用航空乘客離機協議見證表

客或其推派之代表同意儘速離機，前往航空站提供之場所繼續協商，以維後續乘客權益。

二、航空器運送人或其代表同意於航空站提供場所繼續協商，妥善處理。

三、航空器運送人或其代表未於航空站提供之場所繼續協商，妥善處理時，由見證人報請民用航空局依民用航空法第五十七條規定處理。

乘客或其推派之代表：

航空器運送人或其代表：

見證人：

中 華 民 國 年 月 日

附件二

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"/> 渡假 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			