

## 飛機因故不能起飛時疏解滯留機場旅客之機制

(奉交通部 95 年 7 月 10 日交航字第 0950040711 號函同意備查)

- 一、遇「飛機因故不能起飛」時，航空公司應依據現行「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」相關規定妥善處理。
- 二、班機因故延誤或取消時，航空公司應立即透過傳播媒體管道提供相關資訊予大眾，對於未搭機之乘客尤應善盡告知責任，其中旅行團部分除由航空公司提供資訊予旅行社轉知乘客外，旅行社亦應於已知班機可能無法正常起降時主動與航空公司聯繫，並儘速通知乘客，避免發生乘客滯留機場之情事。
- 三、萬一遇到突發事故，班機無法正常起降時，航空公司應於機場內標示航班遲延情況或取消之最新資訊，俾便乘客儘早因應。
- 四、萬一遇到突發事故，班機無法正常起降時，航空公司應與帶團之旅行社代表保持密切連絡，避免將乘客滯留於機場；同時旅行社代表亦應協助安撫團員，以舒緩乘客不安與躁動情緒。
- 五、航空公司應視實際情況儘可能供應滯留機場乘客必要之飲食，且應儘可能是熱食及熱飲。
- 六、航空公司應視實際情況提供滯留機場乘客必要通訊所需電話卡，俾使其與親友連絡。
- 七、航空公司應建立合適之飯店及交通資訊，以備遇到突發事故，班機無法正常起降而乘客必須住宿時，儘速安排乘客住宿事宜。
- 八、航空公司非因不可抗力之事由，發生乘客報到後無法登機情形，而乘客有住宿必要時，航空公司應儘速提供乘客至鄰近地區飯店或旅館投宿；如為不可抗力因素所致，航空公司應協助提供乘客住宿資訊。對於滯留機場之乘客，則請航空公司應儘可能提供毛毯或睡袋並協調航空站安排乘客休息空間。
- 九、對於已被安排住宿之乘客或無法安排住宿而必須滯留於機場內之乘客，航空公司務必隨時取得連絡（或透過旅行社代表保持聯繫），並將處理情況之最新資訊傳達予乘客。
- 十、航班恢復正常起降後，航空公司應視實際情況儘可能協助或安排乘客轉機，以使乘客儘早抵達目的地。