

## 交通部觀光局 函

地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓  
聯絡人：陳沛均  
聯絡電話：02-23491500#8219  
傳真：02-27739298  
電子信箱：cpcn@tbroc.gov.tw

電子  
文  
時

受文者：中華民國旅行商業同業公會全國聯合會

1.重要公文

發文日期：中華民國108年6月12日  
發文字號：觀業字第1080912335號  
速別：普通件

理事長陳廷志  2.原文上網

密等及解密條件或保密期限：

3.簡訊內容：

附件：如說明二，請至本機關附件下載區下載。網址<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=61>，網頁左方公文附件下載區，識別碼：MJ069KAY(315080000H108091233500-1.pdf)



主旨：為維護旅客權益，請貴會轉知所屬綜合及甲種旅行盤點有關遠東航空公司(下稱遠航)就108年5月中旬無預警取消國際及兩岸部分航班事件，該公司未妥適處理之消費爭議案，請查照。

說明：

- 一、依據交通部民用航空局(以下稱民航局)108年6月10日空運管字第1085013556號函辦理。
- 二、緣民航局依交通部108年5月19日召開「遠東航空公司臨時取消部分國際及兩岸航班之應變事宜」會議結論，檢送遠航陳報之旅客處理情形如附件，並請本局協助瞭解有無該公司未妥適處理之事宜。
- 三、有關前揭事項，請中華民國旅行商業同業公會全國聯合會成立聯繫窗口，彙整各旅行公會盤點結果，並於108年6月18日下班前函復本局。
- 四、副本抄送未設公會地區之綜合、甲種旅行社，請配合辦理

。

正本：各旅行商業同業公會

副本：未設公會地區之綜合、甲種旅行社

2013/08/12  
交 16:15:24 章



裝



訂

線

檔 號：

保存年限：

存  
檔

## 遠東航空股份有限公司 函

地址：台北市敦化北路 405 巷 123 弄 5 號

聯絡人：(02)2712-1555 分機 2005 鄭景傑

受文者：交通部民用航空局

發文日期：中華民國 108 年 5 月 31 日

發文字號：企字第 1080489 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

主旨：有關本公司無預警取消部分航班嚴重影響旅客權益乙事之檢討改善說明，請鑒核。

說明：

- 一、復 鈞局 108 年 5 月 20 日空運管字第 1085012487 號文。
- 二、本公司已與 鈞局完成協調五月下旬至六月份航班規劃，自 6 月起將停止長灘島及巴拉望之航班，故後續可依鈞局所要求之航班時數限制規畫航班，將不致再無故或無預警取消航班。
- 三、本公司隨時掌握受異動航班旅客動態並已於第一時間通知合作旅行社妥善處理及照顧。
  - (一) 本公司若於事前得知航班延誤或取消時，為顧及乘客之權益，客服中心皆會立即啟動，依旅客所留之聯絡方式，以寄送簡訊、電話、或電子郵件通知旅客；
  - (二) 或是透過電報發送訊息方式予旅遊業者聯繫團體旅客
  - (三) 另於官方網站、社群網站、新聞媒體及客服中心語音系統宣達等公告，以利旅客知悉及事先規劃後續，避免影響其行程。
- 四、有關航班異動時，對於已出發旅客之回程已全數安排改搭他航或轉機回台灣，至於未出發旅客則依客人意願簽轉、安排其他交通工具或採全數退費，團體則由旅行社安排其他行程。原

則處理如下：

- (一) 主動安排並協助乘客改搭鄰近時間之其他航班，或視航班訂位狀況安排簽轉至友航鄰近班次；
- (二) 若當日無其他航班可供轉搭時，本公司將盡力安排替代交通工具運送乘客至機票上所約定之目的地機場；
- (三) 若無替代交通工具可供安排且遇有住宿之必要時，本公司將盡力安排乘客住宿事宜，並安排次日最早航班搭乘；
- (四) 乘客如選擇辦理退票，則以不扣手續費作業辦理。

五、本公司針對航班延誤或取消作業時，均已按照「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法第三條及第四條規定」原則處置，如旅客有衍生需求，本公司皆斟酌旅客實際狀況適時提供必要協助與轉置之服務，盡力取得乘客諒解並妥善處理後續，降低糾紛。至於團體旅客因本次航班取消或延誤所衍生的補償事宜，已與實際向本公司訂位或購票之合作旅行社協商因應，依個案補償。

正本：交通部民用航空局

副本：

總經理 李梓煌