

中華民國旅行商業同業公會全國聯合會 函

機關地址：104 台北市龍江路 23 號 3 樓

電話：(02)2779-0008

傳真：(02)2779-0788

E-mail：service@travelroc.org.tw

受文者：台北市旅行商業同業公會/新北市旅行商業同業公會
桃園市旅行商業同業公會/臺中市旅行商業同業公會
臺南市旅行商業同業公會/高雄市旅行商業同業公會
台灣省旅行商業同業公會聯合會/金門縣旅行商業同業公會

速別：普通件

密等及解密條件：

發文日期：中華民國 108 年 06 月 21 日

發文字號：中旅聯（108）字第 066 號

附件：1.全聯會因應長榮航空罷工事件聲明稿

2.長榮/立榮航空因應罷工事件改票退票作業辦法

3.長榮航空航班異常之團體旅客處理原則

1.重要公文
 2.原文上網
 3.簡訊內容：

主旨：敬請 貴會轉知所屬會員旅行社，針對長榮航空罷工事件產生之旅客轉置事宜處理原則，請查照。

說明：

- 一、長榮航空空服員工會自昨日(0620)下午四點起發動罷工，本會業已於昨日發出旅行業聲明稿（附件一）；另觀光局於昨日晚間亦發出新聞稿說明：「本次(0620)罷工事件係屬不可歸責於旅行社與旅客雙方之事由，依據「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」第 14 點(即國外旅遊定型化契約第 14 條)規定：「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。」請旅客如欲延後行程或轉團者，得洽商旅行社優先辦理」。
- 二、根據目前狀況，長榮航空已公告相關散客及團體旅客處理辦法原則(附件二/三)，請各公會轉知所屬會員旅行社，依照長榮航空公告之辦法，

據以跟旅客說明並協助進行旅客轉置作業。

三、 期間如於旅客協調中，因旅客提出超於長榮航空公告辦法之狀況時，建議協調旅客並由原出票旅行社向長榮航空當區營業部主管反應，依回應內容轉知旅客進行相關轉置作業。

四、 以上請各大公會轉知所屬會員旅行社協助配合辦理。

正本：台北市旅行商業同業公會、新北市旅行商業同業公會、桃園市旅行商業同業公會、臺中市旅行商業同業公會、臺南市旅行商業同業公會、高雄市旅行商業同業公會、台灣省旅行商業同業公會聯合會、金門縣旅行商業同業公會

裝
訂
線
理事長

蕭博仁



因應長榮航空空服員罷工事件案

聲明稿

協助觀光產業發展及調解糾紛意外為本會立會宗旨之一。因應今日長榮航空空服員工會宣佈之罷工，本會對交通部/民航局/觀光局及相關各航空公司之應變臨時編組，給予肯定；但此作業 SOP 早早若能確立，則可有效減少消費者之困擾。

針對今天下午兩點協商中，工會突然宣佈自即日起下午四點罷工這種突襲式的方式，這種綁架消費者權益來達成自己目的方式，本會強烈譴責。

長榮罷工，旅行業雖不反對但更不支持，希望此罷工事件能早日達成協議盡快結束，將影響降到最低。長榮航空為大眾運輸工具，背負起載運旅客，輸送旅客進出國門之重責大任，工會不應該以罷工條件來換取福利。更不能因為罷工進而影響到社會大眾交通運輸上之權益。

罷工事件所延伸出來當前急需要處理的問題，是旅行社對於旅客的代墊部份，雖然有散客與團客以及出發與未出發之各項情況，但是都相同的有轉機/退票/價差以及滯留的交通/住宿/餐食的補償問題，本會建議長榮航空應在最快的時間內，提出所有問題的基本處理方式：一、有明確的申請規範及權利責任歸屬 二、提供專門對應的窗口，以落實罷工事件的企業



責任，讓旅行業者順利協助旅客的滯留善後處理。本會及各旅行業者將協助旅客簽轉事宜並詳加說明相關過程以渡過此段期間，本會也嚴正聲明，因罷工影響到所有的旅遊業務，應該由長榮航空負起相關之責任。

罷工為工會之權益，旅行社業者需加班協助旅客處理後續事宜，已造成旅行社業者及消費者權益的損失，敦請立法院明訂罷工應於 10-15 天前正式宣佈罷工日期及時間，並明訂退費機制之標準，以保障旅客的基本權益。此外更敦請各主管機關檢視相關保險法規，增加保護消費者之基本權益並降低旅行社之損失。

再次本會呼籲政府相關單位應督促長榮航空，儘快做好善後之處理。

中華民國旅行商業同業公會全國聯合會

理事長 蕭博仁

2019 年 06 月 20 日

【長榮/立榮航空因應罷工事件改票退票作業辦法】

1. 適用對象：持有長榮及立榮航空國際線確認機位且已開票，因罷工事件導致該班機被取消 或異動之旅客。
 2. 申請期限：即日起至 2019 年 09 月 20 日(含)
 3. 改票作業: A. 目的地不變之前提下，受影響航班可改訂其他 BR/B7 國際線航班，或 BR/B7 國際線航班轉接他航，或他航直航或轉機之航班。改訂航班之艙等(Cabin)不得高於原購買機票，並依照該艙等之 RBD 排序由 低至高訂位，得免收價差/稅差及改票手續費。
B. 若有未登機費產生，得以免除。
C. 若已屆機票效期，效期可展延最長至3個月，並須改票。
D. 請以Involuntary Reroute方式開票，票價(Base Fare)、Fare Basis、行李重量 /件數及計價欄位(Fare Calculation)皆依原票行程及原計價模式輸入。
E. 稅金皆依原舊稅輸入，不收新稅。
F. 新機票 ENBOX 欄位加註 INVOL RRTE DUE TO CABIN CREW STRIKE。
 4. 酬賓機票/升等機位: 無限萬哩遊會員符合上述條件者
A. 持已開立酬賓機票之旅客若欲更改航點，則依更改訂位後之新行程重新計算哩程，多退少補，不需補足過期哩程。
B. 酬賓機票之變更，綠卡會員可免收手續費 USD50，鑽石卡/金卡/銀卡會員 依現行規定享免收手續費之優惠。
C. 會員酬賓機票與使用哩程升等機位，請洽長榮航空後續辦理。
 5. 退票: A. 持695/525本票，搭乘因罷工影響之BR/B7正航班或聯營BR/B7班號之旅客，請以非自願退票方式辦理退票，得免扣退票手續費。 - 全程未用: 以結報NET金額FULL REFUND。
- 部分使用: 以剩餘航段之NET結報退款，e.g.原票1/2RT Q+ 1/2 RT W，已使用 Q，則退1/2RT W之結報NET金額。
B. 持他航本票者，請洽原開票航空公司辦理。
 6. 團體旅客: 由原開票旅行社協助辦理。
 7. 免費/折扣機票: 不在本辦法範圍內，例如ID/AD/DM等。
- 長榮航空及立榮航空感謝您的支持與配合。
-

長榮航空航班異常之團體旅客處理原則

出境航班處理	<ol style="list-style-type: none">1. 未出發及途中團體：請通知立即取消出發（長程航線可視旅客需求改日出發）。2. 抵達機場之團體：先請領隊配合本公司機場人員協助將旅客帶開解散，並請協助旅客先行返家。
入境航班處理	<ol style="list-style-type: none">1. 業者或團體旅客可自購他航經濟艙（或原機票艙等）機票返回，無需經營業部特別授權，在合理之補償費用內依單據實報實銷。2. 如轉搭他航高於經濟艙（或機票原艙等以上）之艙等，需先獲得本公司營業部經副理級（含）以上主管同意後執行。
費用申請	<ol style="list-style-type: none">1. 業者或團體旅客若自行購買他航機票，並搭乘高於經濟艙(或機票原艙等以上)之艙等返回，未經營業部經副理級(含)以上主管同意者，每名旅客之機票及額外產生費用合併補償上限為 <u>USD250</u>。2. 申請補償費用均須檢附單據正本、及保險給付金額之證明文件，並於指定期限內填具申請表（如附件）向本公司營業部提出申請，逾期或未檢附單據正本恕不受理。

