

民用航空運輸業管理規則第三十五條之五修正總說明

民用航空運輸業管理規則係於三十八年六月四日訂定發布，並歷經二十九次修正施行迄今。鑒於近年民用航空運輸業發生多次機組員罷工事件，影響旅客權益甚鉅，爰新增第三十五條之五條文，規範民用航空運輸業應揭露有關勞資爭議進程及消費者權益保護措施，以資適用。

民用航空運輸業管理規則第三十五條之五修正條 文對照表

修 正 條 文	現 行 條 文	說 明
<p>第三十五條之五 民用航空運輸業經營國際客運定期航線，應依下列規定辦理消費者保護措施：</p> <p>一、建立航班異常處理機制。</p> <p>二、提供服務專線電話。</p> <p>三、建構網路交易平臺，並提供運送條款。</p> <p>四、依交通部公告之國際機票交易重要須知範本提供相關資訊。</p> <p>五、依附件十規定揭露勞資爭議進程及消費者權益保護措施。</p> <p>民用航空運輸業經營國內定期航線者，準用前項第一款至第三款及第五款規定；經營客運包機或定期貨運航線者，準用前項第一款及第二款規定。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、為落實保障消費者權益，第一項明定業者經營國際客運定期航線時，應依民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法建立航班異常(含延誤、取消)處理機制、提供服務專線電話、建構網路交易平臺、依交通部公告之國際機票交易重要須知範本提供相關資訊(包括：隨票提供機票使用限制、行李規定資訊及退票作業期限等)及為減少勞資爭議對消費者權益之影響，民用航空運輸應依勞資爭議處理進程揭露有關勞資爭議進程及消費者權益保護措施。</p> <p>三、第二項明定民用航空運輸業經營國內定期航線，國內與國際之客運包機及定期貨運航線者之準用規定。</p>

第三十五條之五附件十修正對照表

修 正 規 定	現 行 規 定	說 明
<p>附件十</p> <p>民用航空運輸業應揭露之勞資爭議進程及消費者權益保護措施資訊</p> <p>壹、為使旅客瞭解民用航空運輸業發生勞資爭議進程及所提供之消費者權益保護措施，民用航空運輸業就勞方舉行罷工投票、取得罷工權及開始罷工等三個勞資爭議進程發生時，應於公司網站或以其他適當管道揭露下列資訊：</p> <p>一、舉行罷工投票</p> <p>(一)勞方罷工投票開始日期及結束日期。</p> <p>(二)消費者權益保護措施，應包含下列事項：</p> <p>1、旅客諮詢協助管道(含電話、電子郵件聯絡信箱、聯絡地址、線上即時諮詢平臺資訊)及服務時間。</p> <p>2、航班異動之處理原則(如：航班異動時之通知方式等)。</p> <p>二、取得罷工權</p> <p>(一)勞方取得罷工權日期。</p>		<p>一、<u>本附件新增</u>。</p> <p>二、為減少勞資爭議對消費者權益之影響，規範民用航空運輸業應依勞資爭議處理進程揭露有關勞資爭議進程及消費者權益保護措施，以資遵循。</p>

<p>(二) 消費者權益保護措施，應包含下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、旅客諮詢協助管道(含電話、電子郵件聯絡信箱、聯絡地址、線上即時諮詢平臺資訊)及服務時間。 2、航班異動資訊之公布方式。 3、航班異動資訊之通知旅客方式。 4、對於如因航班異動而受影響之已訂位旅客之安排及協助事項。 <p>三、開始罷工</p> <p>於網站設置專區，並於旅客訂票過程中揭露下列有關資訊：</p> <p>(一) 勞方開始罷工日期及時間。</p> <p>(二) 消費者權益保護措施，應包含下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、旅客諮詢協助管道(含電話、電子郵件聯絡信箱、聯絡地址、線上即時諮詢平臺資訊)及服務時間。 2、航班異動資訊。 3、航班異動資訊之通知旅客 		
--	--	--

<p>方式。</p> <p>4、對於如因航班異動而受影響之已訂位旅客之安排與協助事項(如：更改航班、簽轉其他航空公司、退改票方式等)。</p> <p>5、海外旅客諮詢管道及協助事項。</p> <p>6、受影響旅客權益保障措施(包含：對象與條件、項目、金額及申請方式等)。</p> <p>7、其他(如：申請班機延誤證明方式)。</p> <p>貳、罷工結束後，民用航空運輸業得視情調整揭露資訊內容。</p>		
---	--	--