

桃園國際機場股份有限公司國內線班機技(轉)降之通報及處理作業程序修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
桃園國際機場國內線班機技(轉)降之通報及處理作業程序	桃園國際機場股份有限公司 國內線班機技(轉)降之通報及處理作業程序	依據本公司法制作業要點第八點規定，修正本程序名稱。
修正規定	現行規定	說明
一、依據： (一)災害防救法。 (二)災害防救基本計畫。 (三)交通部<u>及所屬相關機關構</u>災害緊急通報<u>及應變小組</u>作業要點。 (四)交通部「空難災害防救業務計畫」。 (五)民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法。	一、依據： (一)「<u>災害防救法</u>」：<u>中華民國 108 年 5 月 22 日總統華總一義字第 10800050771 號令修正條文版本</u>。 (二)「<u>災害防救基本計畫</u>」：<u>中華民國 107 年 11 月 28 日中央災害防救會報第39次會議核定版本</u>。 (三)「<u>交通部災害緊急通報作業要點</u>」：<u>中華民國 109 年 1 月 2 日交動字第 1085016231 號函頒實施修訂版本</u>。 (四)交通部「<u>空難災害防救業務計畫</u>」：<u>中華民國 109 年 9 月 30 日交航(一)字第 1098100157 號函頒實施修訂版本</u>。 (五)「<u>民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛</u>	一、取消各依據法規之版次及日期資訊，精簡臚列其要。 二、更新依據(三)之法規名稱。

	調處辦法」：中華民國 108 年 5 月 30 日交通部民用航空局企 法 字 第 10814007271 號函修訂版本。	
三、通報規定： (三)機場公司營運控制中心接獲航務處通知有國內線班機將技(轉)降桃園機場時，應通報機場公司總經理、副總經理或<u>高勤</u>官，並通知機場公司業務處、航空警察局勤務指揮中心(以下簡稱勤指中心)、<u>關務署台北關(以下簡稱台北關)</u>等單位待命協助。	三、通報規定： (三)機場公司營運控制中心接獲航務處通知有國內線班機將技(轉)降桃園機場時，應通報機場公司總經理、副總經理或<u>值日</u>官，並通知機場公司業務處、航空警察局勤務指揮中心(以下簡稱勤指中心)等單位待命協助。	一、配合本公司組織調整後職稱變更，更正本程序中「值日官」之職稱為「高勤官」，以符現況。 二、李副總經理指示國內線班機亦有免稅商品數量及額度限制，應通報關稅主管機關。
四、作業規定： (七) 航空公司決定旅客於桃園機場下機並以地面交通工具載運離場時： 3. 機場公司營運控制中心接獲航務處通知後，應通知勤指中心及<u>台北關</u>。 (九)如發生旅客爭議事件，機場公司業務處於接獲營運控制中心通報時，應派員(夜間及例假日，由<u>高勤</u>官或營運控制中心派	四、作業規定： (七) 航空公司決定旅客於桃園機場下機並以地面交通工具載運離場時： 3. 機場公司營運控制中心接獲航務處通知後，應通知勤指中心。 (九)如發生旅客爭議事件，機場公司業務處於接獲營運控制中心通報時，應派員(夜間及例假日，由<u>值日</u>官或營運控制中心派	一、新增通報單位：「台北關」。 二、配合本公司組織調整後職稱變更，更正本程序中「值日官」之職稱為「高勤官」，以符現況。

員)至現場協助航空公司處理旅客之接待及後續之因應措施，並依航空公司之請求，會同航空警察局人員依「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」相關規定辦理調處。	員)至現場協助航空公司處理旅客之接待及後續之因應措施，並依航空公司之請求，會同航空警察局人員依「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」相關規定辦理調處。	
五、緊急通聯： 機場公司航務處：電話(03) <u>306</u>3916-17，傳真(03) <u>306</u>3988 機場公司營運控制中心：電話(03) <u>306</u>3550 機場公司業務處：電話(03) <u>306</u>5301 航空警察局勤務指揮中心：電話(03) 3982177 <u>關務署台北關：電話(03) 3834265</u>	五、緊急通聯： 機場公司航務處：電話(03) <u>273</u>3916-17，傳真(03) <u>273</u>3988 機場公司營運控制中心：電話(03) <u>273</u>3550 機場公司業務處：電話(03) <u>273</u>5301 航空警察局勤務指揮中心：電話(03) 3982177	一、配合本公司自113年1月1日起電話及傳真號碼變更，修正程序中所載本公司緊急通聯電話及傳真號碼。 二、新增關務署台北關聯絡電話。

桃園國際機場國內線班機技(轉)降之通報及處理作業程序

交通部 99 年 11 月 3 日交航字第 0990060079 號函核准
交通部 100 年 10 月 17 日交航字第 1000051433 號函核准
桃園機場公司 100 年 11 月 12 日桃機安字第 1000019392 號函頒
交通部民用航空局 104 年 4 月 8 日站務場字第 10353016433 號函核准
桃園機場公司 105 年 5 月 30 日桃機航字第 1051700839 號函頒
交通部民用航空局 106 年 6 月 14 日站務場字第 1065009897 號函備查
桃園機場公司 106 年 6 月 20 日桃機航字第 1061700904 號函頒
交通部民用航空局 109 年 12 月 8 日站務場字第 1092804401 號函備查
桃園國際機場股份有限公司 109 年 12 月 15 日桃機航字第 1090043319 號函頒
桃園國際機場股份有限公司 113 年 6 月 3 日桃機營安字第 1130045732 號函頒

一、 依據：

- (一) 災害防救法。
- (二) 災害防救基本計畫。
- (三) 交通部及所屬相關機關構災害緊急通報及應變小組作業要點。
- (四) 交通部「空難災害防救業務計畫」。
- (五) 民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法。

二、 目的：

為使國內線班機技(轉)降臺灣桃園國際機場（以下簡稱桃園機場）後，相關航機及旅客處理之順遂，特訂定本通報及處理作業程序。

三、 通報規定：

- (一) 國內線班機如因天候或機械故障等因素須在桃園機場技(轉)降，其所屬航空公司或其之代理航空公司（以下簡稱航空公司）應立即將該航班相關資訊通報桃園國際機場股份有限公司（以下簡稱機場公司）航務處及該航空公司之運務單位。
- (二) 機場公司航務處接獲民用航空局飛航服務總臺或航空公司通知有國內線班機將技(轉)降桃園機場時，應通知機場公司營運控制中心。
- (三) 機場公司營運控制中心接獲航務處通知有國內線班機將技(轉)降桃園機場時，應通報機場公司總經理、副總經理或高勤官，並通知機場公司業

務處、航空警察局勤務指揮中心(以下簡稱勤指中心)、關務署台北關(以下簡稱台北關)等單位待命協助。

四、作業規定：

- (一) 國內線班機技(轉)降桃園機場時，機場公司航務處將依當時航班營運情況、航空公司及旅客之需求，安排適當之遠端停機位。
- (二) 航空公司應於最短時間內決定其技(轉)降航班之後續處置方式並通知機場公司航務處；同時應派遣人員至現場詳實說明，及時提供其處置方式及各項資訊，使旅客充分了解，以避免誤會或爭議。
- (三) 當航空公司決定旅客於桃園機場下機並以地面交通工具載運離場時，使用 B1R 登機長廊 8 號接駁車乘車處為旅客等待及提領行李之區域。(兩班以上國內線技(轉)降班機旅客同時下機作業時，得使用 B1R 登機長廊 7 號接駁車乘車處作業)
- (四) 機場公司航務處應通知使用 B1R 候機室登機之航空公司，暫停使用 8 號(或 7 號)接駁車乘車處登機，以降低國內線航班與國際線航班旅客混雜之情況發生。
- (五) 為達桃園機場航空保安控制措施之要求，國內線技(轉)降航班除緊急情況外，以不安排旅客下機於候機室停等為原則。
- (六) 若航空公司因故未能及時決定其技(轉)降航班之後續處理方式，適逢桃園機場天候狀況不佳(強降雨、強風、高低溫…等)或因旅客因素致不利旅客長時間留置於客艙內時，航空公司得通知機場公司航務處要求開放 B1R 候機室供旅客暫時停等。
 1. 航空公司應使用 B1R 登機長廊 8 號接駁車乘車處為旅客進出 B1R 候機室之通道；並應於 B1R 候機室進行區塊隔離以利人員控管，避免國內線與國際線航班旅客混雜之情況發生，維持機場航空保安控制措施之完整性。(兩班以上國內線技(轉)降班機旅客同時下機作業時，得使用 B1R 登機長廊 7 號接駁車乘車處作業)
 2. 機場公司航務處接獲航空公司開放 B1R 候機室供旅客暫時停等之要求時，應通知機場公司營運控制中心。

3. 機場公司營運控制中心接獲航務處通知後，應通知勤指中心及機場公司業務處並使用監視錄影系統監視現場狀況，必要時派員赴 B1R 候機室現場。
4. 勤指中心接獲機場公司營運控制中心通知後，應派員至 B1R 候機室維持現場隔離區之進出秩序。
5. 技(轉)降航班旅客因故須進出隔離區時，航空公司需派員全程陪同，並需獲得現場執勤員警同意後始得為之。

(七) 航空公司決定旅客於桃園機場下機並以地面交通工具載運離場時：

1. 航空公司應通知機場公司航務處，並應派遣足夠之人力至現場安排旅客離場前之準備及接待工作、聯繫地勤公司進行地勤作業，於旅客完成行李提領作業後，將旅客運送至桃園機場之北機口或北七崗崗哨離場；同時應聯繫安排地面交通工具於崗哨外待命載運旅客，依其原航空運送契約接運旅客至目的地。
2. 機場公司航務處接獲航空公司通知後應通知機場公司營運控制中心。
3. 機場公司營運控制中心接獲航務處通知後，應通知勤指中心及台北關。
4. 勤指中心於接獲機場公司營運控制中心通知後，應通知北機口或北七崗崗哨，由崗哨航空警察局人員協助放行旅客及行李。
5. 國內線技(轉)降航班機組員需由桃園機場下機並以地面交通工具載運離場時，可循旅客模式辦理。

(八) 航空公司決定以原機或地面交通工具載運旅客離場，於旅客休息或等待期間，應視實際情況並斟酌乘客需要提供必要、適度之飲食或其他服務。

(九) 如發生旅客爭議事件，機場公司業務處於接獲營運控制中心通報時，應派員（夜間及例假日，由高勤官或營運控制中心派員）至現場協助航空公司處理旅客之接待及後續之因應措施，並依航空公司之請求，會同航空警察局人員依「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」相關規定辦理調處。

(十) 技(轉)降桃園機場班機之旅客身分與行李核對工作，應依國家安全法施行細則第二十一條及相關規定辦理。

五、 緊急通聯：

機場公司航務處：電話 (03) 3063916-17，傳真 (03) 3063988

機場公司營運控制中心：電話 (03) 3063550

機場公司業務處：電話 (03) 3065301

航空警察局勤務指揮中心：電話 (03) 3982177

關務署台北關：電話(03) 3834265

華信航空公司松山機場聯管中心：電話 (02) 25142046

中華航空公司：電話 (03) 3834111

長榮航空公司：電話 (03) 3983186

桃園航勤公司：電話 (03) 3982352

長榮航勤公司：電話 (03) 3916126-28

六、 本通報及處理作業程序自發布日起實施。