

醫院建立整合性失智症醫療照護模式，設置失智症病人專屬的診療空間，並針對失智症病人的急性病症，或多重疾病醫療照護需求，試辦開設專屬病房，發展特有醫療模式，提供病人及家屬安全且安心的就醫環境。

(六) 行政院函送張廖委員萬堅就廉價航空公司管理及規範退票機制問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 105 年 4 月 8 日院臺專字第 1050015299 號)

(立法院函 編號：9-1-6-127)

張廖委員就廉價航空公司管理及規範退票機制問題所提質詢，經交據有關機關查復如下：

- 一、為強化消費者權益保障，並減少低成本航空公司之消費爭議，交通部民航局（以下簡稱民航局）已於民國 104 年 12 月 3 日邀集低成本航空公司開會協商，就消費爭議類型研訂精進改善措施，包括航班異動、網站促銷活動導致異常及退票等問題，均已要求各航空公司配合採取下列相關措施：
 - (一)各航空公司如有航班時間異動或取消情形，應儘速通知已訂位旅客，並應確認簡訊或電子郵件等通知訊息已正常發送。
 - (二)各航空公司決定航班停飛時，應同步落實改票、簽轉航班及退款等配套措施，並主動公告及通知旅客。另依國際機票交易重要須知範本規定，退票作業不得超過 3 個月，惟如有事實認有必要原因者得予延長，延長期間最長不得超過 3 個月；各航空公司應向旅客詳細說明退票作業時間並儘速完成退票處理。
 - (三)各航空公司優惠機票促銷活動期間，因上網訂票旅客暴增，易發生消費者無法連結網路訂票系統或購票時扣款異常等狀況，業者應預先進行系統壓力測試，評估是否須加大網路頻寬；針對網路異常重複扣款等情況，應研議預防性檢核及退款方式等應變處理機制，並於獲悉有情況時主動公布處理方式及增加客服人員，如無法立即增派人力，旅客可透過各航空公司在臺申訴服務電話，協助旅客處理消費爭議問題。
- 二、有關規範退票機制部分，目前多數國家並未禁止各航空公司販售不可退票之機票，爰各低成本航空公司均依其營運模式及市場需求，訂定多元之票價並搭配不同使用限制及退票規定。民航局亦已要求各航空公司於訂票網頁（或其他售票管道）加強揭露退票資訊，俾利旅客知悉。
- 三、為妥適處理低成本航空公司所衍生之消費糾紛，民航局已成立航空服務消費爭議處理小組，專人處理消費爭議事宜，並設置免付費電話（0800-211-798）及電子信箱，供消費者申訴及反映意見。未來民航局除將持續督導低成本航空公司落實前述精進措施及強化其網站相關資訊揭露外，亦將持續蒐集各國對於低成本航空公司之管理作法，俾適時調整與強化我國相關管理機制。此外，行政院消保處亦將持續注意低成本航空公司等相關消費爭議，並適時協調民航局強化管理機制，以維護消費者權益。