

## 第十篇 民用航空

### 第九章 民用航空因應嚴重特殊傳染性肺炎之防治及紓困

自 109 年初爆發新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）以來，各國普遍採取邊境風險嚴格控管之防疫政策，我國也維持高強度邊境檢疫策略，包含 2 月 10 日起限縮兩岸空運客運直航航線，僅保留北京首都機場、上海浦東機場及虹橋機場、廈門高崎機場、成都雙流機場等 5 個航點；2 月 10 日暫停小三通客運船班；並自 3 月 19 日起，限制所有非本國籍人士入境，且所有入境者需居家檢疫 14 天；3 月 21 日起全球皆列為流行地區，並建議民眾應避免所有非必要之出國旅遊；自 3 月 24 日起，全面禁止旅客來臺轉機，後續並視疫情情況調整防疫措施等。因此，大多數國際空運航班取消，連帶影響機場、相關產業之營運及旅客權益之保障，亦嚴重衝擊我國空運產業。

#### 一、應變

我國於 109 年 1 月 20 日成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」（下稱指揮中心），並於 1 月 23 日宣布二級開設。為配合各項邊境檢疫管制及航空相關檢疫措施，民航局旋即成立應變小組，執行有關其他國家限制我國航班之因應處理、因檢疫措施及航班異動衍生之消費爭議調處、及指揮中心防疫作為與指示等之配合事項；督導航空站及航空公司執行機場、航空器及機組人員防疫作業；並於網頁設置專區明列防疫作為、旅客所關心 QA(退改票規定、航班資訊及防疫規定等)及航空公司之相關資訊等。

#### （一）消費者權益保護措施

為防範 COVID-19 疫情蔓延，各國實施邊境管制措施及我國實施寒暑假期間調整、醫事人員或教職師生限制出國及發布肺炎旅遊疫情等級等多項措施，導致旅客申請退改票或航空公司取消航班衍生消費爭議案件。為保障消費者權益，民航局除於官網設置武漢肺炎防疫專區，揭露相關消費者權益保護資訊外，針對寒暑假期間調整、肺炎旅遊疫情等級調整、限制出國等措施，請航空公司研議放寬相關機票退、改票措施，另針對航空公司取消航班或旅客調整行程，協調航空公司以有利消費者之方式妥處，並督導航空公司即時、妥適處理消費爭議，同時蒐集國外相關作法，作為我國維護消費者權益措施之參考。

#### （二）徵用專機載運 COVID-19 流行地區臺籍旅客返臺

COVID-19 疫情流行初期，大多數國際及兩岸航班取消，致我國旅客滯留當地，民航局依政策指示，動員徵用民用航空器及維修棚廠等辦理交通運輸及定泊檢疫作業，並持續透過多方管道對外協商，連繫協調執行專機任務載運旅客返臺相關事宜，以確保防疫作為，共計徵用 2 架專機及

4 次維修棚廠，載運 1,435 名滯留大陸湖北地區民眾及 19 名滯留日本旅客返臺。

## 二、紓困與防疫

為有效協助航空產業度過疫情難關，民航局配合交通部提出多項紓困措施並研議相關防疫對策，提供航空產業營運保障，協助業者渡過難關並保障勞工安心工作，使我國民航產業能因應疫情常態化的發展，並於疫情後儘速復甦，以降低疫情所造成衝擊。相關作為如下：

### （一）航空產業紓困

因應 COVID-19 對航空相關產業造成重大影響，交通部推出航空產業紓困 1.0、2.0 及 3.0 方案，對航空相關產業給予航空站相關費用之補貼、緩收及防疫措施所衍生費用之補貼，並由政府提供民用航空運輸業、空廚業及航空站地勤業超過 500 億元專案紓困貸款擔保暨其貸款利息之補貼等，大幅減輕航空產業之資金負擔。此外，亦對機場航廈商業服務設施相關業者提供營運紓困方案，包括員工薪資補貼、公共服務設施之服務、安全、清潔及維護費用補貼、基本維運費用補貼及水電費補貼等。相關紓困措施協助航空產業保留元氣，以待旅運需求回流，航空產業可逐步回復正常營運。

### （二）協助業者營運彈性

#### 1、推動類出國 1.0 及 2.0 航班

鑑於國外 COVID-19 疫情持續嚴峻，我國採邊境風險嚴管政策，而國內疫情控制得宜，在守護國人健康安全前提下提供國人旅遊新選擇，並活絡機場與相關民航業者營運。民航局與桃機公司共同規劃，經指揮中心核准，於疫情期間，國籍航空公司營運飛航於我國機場原地起降(不停留與降落其他機場，簡稱類出國 1.0)之專案航班；並更進一步放寬航班可在不同機場起降，其中起降一端為桃園國際機場，另一端可於臺灣本島開放國際包機或航班之機場起降(類出國 2.0)，結合地方觀光之多元性，串連飛行體驗與地方遊程，以帶動觀光、航空及機場免稅商店等產業振興發展。

#### 2、推出多項協助營運措施

因多數航班取消，致航空貨運艙位不足，並影響機師正常執勤，民航局針對民用航空運輸業推出多項協助營運措施，包括加速修正相關規定，核准業者客機不載客，僅以腹艙載貨及以客艙載貨方式，為國籍航空公司擴增貨運運能並增加收入；協助機師執照與體檢展延，以維持人力調度彈性；另協助業者引進貨機、濕租集團航空器飛航國內線等。此外，因國內疫情控制得宜、推動國旅熱潮，在政府實施多項措施及業者努力之下，減緩疫情對航空相關產業之衝擊與影響。

### （三）辦理相關防疫措施

因應指揮中心疫情管制需要，民航局、所屬航空站及航空公司配合辦理下列重要防疫措施：

#### 1、加強清潔消毒

民航局所屬各航空站依衛生福利部疾病管制署相關函文及「嚴重特殊傳染性肺炎因應指引（大眾運輸）」，落實平時環境清潔消毒作業，並配合建立疑似傳染病症狀旅客（如：經後送就醫、嘔吐等）之機場環境感染控制與清潔消毒作業程序、工作人員調度等機制，以確保機場環境及設施均合乎衛生標準。此外，針對航廈內感染風險較高之重點區域（如：廁所、門把、座椅、接駁車及旅客動線等）加強消毒頻率並作成紀錄。

#### 2、提供衛教宣導及協助入境旅客填報健康聲明

民航局所屬各航空站以電子看板、跑馬燈、社群網路或張貼文宣等方式，協助辦理衛教宣導，以加強防檢意識。另臺北、臺中、臺南及高雄站配合指揮中心指示，提供自高風險地區之入境航班旅客填報「入境健康聲明暨居家檢疫通知書」場地及相關電腦設施，協調電信業者販售手機電話卡，並於航空站網頁及 WiFi 網路登入頁面增加與衛生福利部入境檢疫系統之連結等，以加速旅客通關效率。

#### 3、居家檢疫者自機場返家交通方案

109 年 3 月 4 日起，配合指揮中心居家檢疫者應以親友接送、自行駕車為優先，或搭乘防疫車隊、自行安排專用小客車為限之政策，交通部於 109 年 3 月 3 日函頒「居家檢疫者自機場返家交通方案」，民航局所屬臺北、臺中、高雄及臺南等航空站，已提供防疫專車載運居家檢疫者返家，其中，松山機場及高雄機場防疫車隊由機場排班計程車擔任，臺中機場由臺中營運區之計程車車隊提供載送服務，臺南機場則由臺南市公運處派員赴機場統一調度防疫計程車。

#### 4、實施搭機旅客體溫量測

自 109 年 4 月 1 日起，民航局所屬各航空站於安檢線前實施旅客體溫量測，旅客體溫測量達攝氏 37.5 度（含）以上者，再以額溫槍進行複測，若仍超過攝氏 37.5 度（含）以上者，即通知航空公司以利預備後續作業，並請旅客於休息區休息 5 分鐘後，再以額溫槍進行第 2 次複測。若經第 2 次複測，體溫仍高於 37.5 度（含）以上者，則通知航空公司依運送契約辦理，請發燒旅客於休息區等待，由航空公司派人辦理行李領取及退票事宜後自行返家。

#### 5、保持社交距離及配戴口罩

109 年 4 月 1 日起，航空站各駐站單位引導旅客保持 1.5 公尺社交距離，並於航空公司報到櫃檯、安檢線入口處、入境檢疫處、證照查驗櫃檯前

等排隊處設置社交距離地貼，以加強宣導。自 109 年 4 月 15 日起配合交通部公告，搭乘大眾運輸應配戴口罩，要求旅客未配戴口罩不得搭乘空運航班。另配合指揮中心自 12 月 1 日啟動「秋冬防疫專案」，進入航空站內應佩戴口罩，未佩戴口罩且勸導不聽者依法函送地方衛生單位開罰。

#### 6、機組人員防疫措施

為確保航空機組員健康及航空公司持續營運，民航局於 109 年 3 月 19 日訂定「國籍航空公司實施機組人員防疫健康管控措施作業原則」，明定機組員執勤防疫措施、國外機場通關與交通措施、住宿措施、用餐安排、外站身體狀況監控及返臺後防疫措施等事項，並因應疫情發展，多次修訂有關機組人員居家檢疫及自主健康管理之相關規範。至外籍航空公司之機組員則依「外籍客貨機組員過境入住諾富特飯店防疫計畫」，以過境不入境方式進出桃園國際機場，交通及住宿比照防疫車隊及防疫旅館規格辦理，航空公司需指派專責人員負責督導及掌握計畫落實情形，由民航局監督管理。