

調 查 報 告

壹、案由：身心障礙者權益保障法明定，交通主管機關應確保身心障礙者使用大眾運輸工具、交通設施與公共停車場等相關權益。我國首部國家人權行動計畫（2022—2024），亦將「推動無障礙環境」列入「身心障礙者之平等與不歧視」主要行動，並通過7項加強陸海空運無障礙服務設施的績效指標。惟國際人權專家於2022年身心障礙者權利公約第二次國家報告結論性意見中指出，國內無障礙交通的規劃和提供存有差距；其中有關空運業者營運管理與服務品質良莠不齊，致使身心障礙旅客遭遇拒載、加收費用、意外傷害等權益受損事件時有所聞。究竟空運無障礙設施設備及相關服務是否充足？運輸從業人員之平權意識與專業訓練有否落實？主管機關是否確實監督運輸業者提升無障礙服務品質，以保障身心障礙者之交通安全與行動自由？均有深入瞭解之必要案。

貳、調查意見：

鑒於空運業者營運管理與服務品質良莠不齊，致使身心障礙旅客遭遇拒載、加收費用、意外傷害等權益受損事件時有所聞。究竟空運無障礙設施設備及相關服務是否充足？運輸從業人員之平權意識與專業訓練有否落實？主管機關是否確實監督運輸業者提升無障礙服務品質，以保障身心障礙者之交通安全與行動自由？另，我國首部國家人權行動計畫（2022¹—2024），亦將「

¹ 本調查報告內文年代3位數(含)以下為民國紀年，4位數為西元紀年。

推動無障礙環境」列入「身心障礙者之平等與不歧視」主要行動，並通過7項加強陸海空運無障礙服務設施的績效指標。惟國際人權專家於2022年身心障礙者權利公約第二次國家報告結論性意見中指出，國內無障礙交通的規劃和提供存有差距；爰立案調查。

經調閱交通部暨該部民航局(下稱民航局)、航港局(下稱航港局)及公路局(下稱公路局)、內政部警政署航空警察局(下稱航警局)等機關卷證資料²，復於民國(下同)113年12月17日及114年1月6日分別至臺北松山國際機場(下稱松山機場)、臺灣桃園國際機場(下稱桃園機場)現場履勘，以及聽取民航局、桃園國際機場股份有限公司(下稱桃機公司)、航警局簡報及座談³；並於114年5月16日邀請財團法人脊髓損傷社會福利基金會方董事怡靜、中華民國身心障礙聯盟汪副主任育儒、社團法人台灣身心障礙者自立生活聯盟林理事長君潔、社團法人台北市行無礙資源推廣協會許總幹事朝富到院座談。再於同年7月25日詢問交通部、民航局、桃機公司及航警局相關業務主管及承辦人員，以及交通部及航警局陸續補充說明資料到院⁴；此外，經爬梳歐洲聯盟(European Union，下稱歐盟)及英、美兩國法制規範，以及英國航空無障礙專案小組(The Aviation Accessibility Task and

² 相關文號：(1)交通部 113 年 12 月 13 日交航字第 1135018101 號函；(2)交通部 113 年 12 月 31 日交航字第 1135018905 號函；(3)交通部 114 年 7 月 18 日交航(一)字第 1148100241 號函；(4)交通部 114 年 1 月 14 日交運字第 1135018474 號函；(5)航警局 114 年 7 月 16 日航警航保字第 1140024798 號函。

³ 與會機關包括：交通部、民航局、臺北國際航空站、桃機公司、航警局、民用航空運輸業(即國籍航空公司，包括中華/長榮/華信/立榮/台灣虎航/星宇航空股份有限公司，下稱中華航空、長榮航空、華信航空、立榮航空、台灣虎航、星宇航空)、外籍航空公司(含樂桃航空、新加坡航空、臺灣區總代理航達旅行社〈捷星日本、澳洲航空〉)、航空站地勤業(下稱地勤業，包括桃園航勤股份有限公司〈下稱桃勤公司〉、長榮航勤股份有限公司〈下稱長榮航勤〉、臺灣航勤股份有限公司〈下稱臺勤公司〉)。

⁴ 相關文號：(1)交通部 114 年 8 月 18 日交航字第 1140024027 號函、(2)交通部 114 年 8 月 22 日交航字第 1145012196 號函；(3)航警局 114 年 8 月 6 日航警航保字第 1140027497 號函；以及交通部 114 年 9 月 3 日、民航局 9 月 5 日、17 日及 26 日分別以電子郵件補充說明資料。

Finish Group, AATFG) 2025年7月之獨立報告，已調查竣事，茲臚列調查意見如下：

一、有鑑於美國以「美國空運無障礙法」(Air Carrier Access Act, ACAA)為核心，再制定專法以規範承運人之責任與義務，具有高度強制性、全面性與具體性；英國則承襲歐盟的法規架構，另以「指引文件」規範機場及航空公司的責任義務。反觀我國雖已建構空運無障礙運輸服務之法制規範，但身心障礙者權益保障法(下稱身權法)、大眾運輸工具無障礙設施設置辦法(下稱大眾運輸無障礙辦法)多為原則性條文，且側重於「設施設置」，至關重要之「服務流程」及「服務品質標準」皆付之闕如，僅依航空公司訂定之「服務指引」或作業流程，並不具約束力，亦難以有效管理與監督，殊值檢討：

(一)觀諸英、美兩國航空運輸無障礙規定與架構，美國係以ACAA為核心，由其交通部制定專法，明確規範承運人(含航空公司、地勤業者等)之責任與義務，具有高度強制性、全面性與具體性；英國則承襲歐盟的法規架構及其解釋性文件，再以「指引文件」規範機場及航空公司的責任義務，並建立「無障礙服務績效框架」，用以監測其「無障礙服務的品質」，確保法規目標得以實現：

1、美國：

(1) 1986年美國國會通過ACAA法案⁵，禁止美國承運人在航空服務中對身心障礙者的歧視，為執行ACAA法律的規定，美國交通部(Department of Transportation, DOT)於1990年在美國聯邦法規

⁵ 資料來源：美國法典第49篇-運輸/第七章-航空計劃/A部分-航空商業與安全/第二部分/第417章-承運人的運營/41705條-對身心障礙者的歧視。

(Code of Federal Regulations, CFR)第14篇/第二章/D分章/382部分-禁止基於身心障礙的航空旅行規定(簡稱14 CFR Part 382)⁶，明確禁止航空旅行中對身心障礙者的歧視。2008年，美國交通部因應國會修正ACAA⁷，全面修正14 CFR Part 382，除適用於美國境內及往返美國之航空運輸外，更明確要求外國承運人自2009年起遵守該法規定，提供無障礙的飛機、設施和服務⁸。

(2) 嗣因身心障礙者旅行時面臨飛機缺乏無障礙廁所，以及服務性動物定義不一致及座位安排等困難⁹；爰美國交通部於2019年成立ACAA諮詢委員會¹⁰，並於2022年7月發布「空運身心障礙乘客權利法案」(Airline Passengers with Disabilities Bill of Rights)，將現有法律規定整理成10大項身心障礙旅客的基本權利，包括：享有尊嚴和尊重、獲得有關服務及飛機性能與限制資訊、以無障礙格式接收資訊、享有無障礙使用機場設施、在機場獲得協助、在航空器上獲得協助、攜帶輔助設備或服務性動物旅

⁶ 《Code of Federal Regulations Title 14/Chapter II/Subchapter D/Part 382-Nondiscrimination on the basis of disability in air travel》，<https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-D/part-382>.

⁷ 資料來源：https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/docs/December2015FederalRegisterNotice_0.pdf.

⁸ 《About the Air Carrier Access Act》，<https://www.transportation.gov/airconsumer/passengers-disabilities>.

⁹ 美國交通部意識到自2008年發布14 CFR第382條款以來，身心障礙者在航空旅行系統中遇到愈來愈多的航空公司改用單走道飛機執行中長途航班，而這些飛機缺乏無障礙廁所，以及服務性動物定義不一致與座位安排等困難；https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/docs/December2015FederalRegisterNotice_0.pdf.

¹⁰ ACAA諮詢委員會之成立旨在識別和評估身心障礙者無障礙航空旅行，確定交通部解決這些障礙的程度，並向部長提出改進建議，其組成來自以下各團體：身心障礙旅客、國家身心障礙者組織、航空公司、機場營運商、合約服務提供者、飛機製造商、輪椅(包括電動輪椅和其他助行器)製造商、以及代表身心障礙退伍軍人的國家退伍軍人組織等至少有1名成員，整體不得超過25人，由交通部部長任命，任期為2年，但可連任，交通部致力於確保委員會成員構成在代表的觀點和履行的職能方面保持公平、平衡。

行、獲得座位安排、無障礙使用航空器設施、解決身心障礙相關問題等權利(詳見附表一)，並強化執行與宣導及公告於網站¹¹，同時根據法規的修正情形更新該權利法案。

(3) 美國交通部再修正 14 CFR Part 382 相關規定¹²，包括：服務性動物的定義¹³、乘客資訊(必須提供與航班相關資訊¹⁴)、航空器的可及性(配置機上輪椅)¹⁵、登機與下機及轉機協助¹⁶、輪椅與行動輔具及其他輔助裝置的存放(輪椅必須存放在貨艙時的程序、輪椅的處理要求與損害賠償)¹⁷、人員培訓(確保員工和承包商接受過適當且熟練的培訓，內容包括溝通、實作訓練等)¹⁸等規定。茲彙整美國交

¹¹ 資料來源：<https://www.transportation.gov/airconsumer/disability>.

¹² 資料來源：<https://www.federalregister.gov/documents/2024/12/17/2024-29731/ensuring-safe-accommodations-for-air-travelers-with-disabilities-using-wheelchairs>.

¹³ §382.3 略以：重新定義「服務性動物」，嚴格限定為「經過個別訓練以執行特定任務的犬隻(dog)」。§382.75(文件要求)：授權航空承運人要求乘客提交交通部制式表格，成為判斷動物是否合格的關鍵依據。§382.79(拒絕運送之情況)：明確列出可拒絕運送服務犬的 4 大理由，並要求航空承運人進行「個案評估」(individualized assessment)。

¹⁴ §382.41 略以：「承運人必須提供乘客所需資訊，包括：有活動扶手座位之具體位置、任何與飛機與服務或其他因素相關的限制(如航班相關機場對飛機水平登機通道的限制)、盥洗室無障礙設施、機艙/貨艙內儲存設施是否限制用於存放行動輔助設備或其他身心障礙乘客常用的輔助設備、不提供的服務類型等。」

¹⁵ §382.65 略以：「(1)在 2026 年 10 月 2 日之後交付的、經美國聯邦航空管理局(FAA)認證的最大座位容量為 125 人或以上的新單通道飛機，必須配備符合規定標準的機上輪椅。(2)在 2026 年 10 月 2 日之後交付的、經 FAA 認證的最大座位容量超過 60 個乘客座位且配有無障礙盥洗室的飛機上，提供的機上輪椅必須符合規定的標準。(3)2031 年 10 月 2 日之後，乘客載客量超過 60 人的飛機上使用之機上輪椅必須符合規定之標準。」

¹⁶ §382.89 略以：「航空承運人必須『及時』提供相關的協助(援助是否及時取決於整體情況)，對於使用登機椅的乘客，當最後 1 位未要求下機協助的乘客離開飛機時，必須有工作人員與登機椅到位協助乘客下機，且乘客的個人輪椅應盡可能在機門邊。」

¹⁷ §382.125 略以：「當乘客託運輪椅或代步車並將其放入行李艙時，航空承運人必須以書面形式告知乘客，他們有權聯繫投訴解決官(CRO)、如何聯繫 CRO，以及如果輪椅或代步車在承運人保管期間發生處理不當，他們有權向航空公司提出索賠。航空承運人在艙門關閉前，須告知乘客其輪椅是否已裝上飛機；抵達後，在乘客下機前，須告知輪椅是否已卸下。」及§382.130 略以：「必須將託運的輪椅、滑板車、其他助行器具和其他輔助設備以您收到時的狀態歸還給乘客。……必須採取一切可行的安全方式運送延誤的設備。」及§382.132 略以：「若乘客因輪椅尺寸不符而被迫改訂同一航空公司更昂貴的航班，航空公司須退還差價。」

¹⁸ §382.141 略以：「(承運人需要為其人員，即雇員和承包商提供訓練)內容，1. 營運載客量

交通部截至2025年之14 CFR Part 382 (§382.1-§382.159)重點內容如下表：

表1 美國14 CFR Part 382內容重點摘要彙整表

子項目		核心要求
A	一般規定 (§382.1-§382.10)	禁止因身心障礙歧視乘客；適用於美國承運人的所有營運和飛機、往返美國機場航班及其所使用之飛機的外國承運人；確保飛機、其他設施和服務無障礙，並採取措施提供便利。
B	無歧視及服務資訊可及性 (§382.11-§382.35)	不得拒絕提供運輸服務或加以限制；不得加收特殊服務費；非特殊情形不得要求助理同行；僅在特定情況要求醫療證明；需明確告知限制。
C	乘客資訊 (§382.41-§382.45)	提供與航班相關資訊、登機口、延誤、取消等同等值乘客資訊；即時告知無障礙服務受限情況。
D	機場設施可近性 (§382.51-§382.57)	確保機場出入口、候機室、登機門、廁所、走道及自助報到設備(kiosk)符合無障礙標準。
E	航空器與服務性動物的可及性 (§382.61-§382.80)	航空器必須具備可移動扶手之座位、無障礙廁所(含大型盥洗室)、機上輪椅等無障礙設施 ¹⁹ ；允許合法服務性動物搭乘；所有新製作的機上安全影片和資訊性視聽演示都配有高對比字幕。
F	座位安排 (§382.81-§382.87)	提供特殊座位(如靠走道或可拆扶手、與陪伴者的位置相鄰、因應服務性動物所需的隔板座位)；提供優先安排座位機制。
G	登機、下機及轉機協助	須提供或確保提供在航站樓內(包括轉機、從航站

為 19 個乘客以上的飛機承運人：(1) 訓練內容：溝通、物理協助(明確要求對特定崗位人員必須進行「實作訓練」(Hands-on training)，包括輪椅轉移位技巧、正確抬舉方式、輪椅類型辨識、拆裝、貨艙固定方法等。(2) 訓練頻率：CRO 維持每年 1 次複訓。提供物理協助及處理輪椅人員需每年 1 次複訓。其他人員維持每 3 年 1 次複訓。(3) 能力驗證：提供物理協助及處理輪椅的人員必須能夠證明其培訓結果(例如通過能力評估或認證考試)。
2. 營運少於 19 個乘客座位的飛機承運人：必須確保與乘客直接接觸的員工和承包商接受與其職責相適應的培訓。」

¹⁹ §382.63、§382.64 略以：「在 2026 年 10 月 2 日或之後交付的 125 座以上新型單走道飛機，必須配備符合規格的無障礙盥洗室包含扶手、無障礙控制裝置、呼救按鈕、門鎖、控制器和分配器必須可透過觸覺辨別、可操作部件必須可單手操作等。在 2035 年 10 月 2 日之後交付的同類新型飛機，必須配備足以容納 1 名身心障礙者與 1 名協助者進入，及透過機上輪椅離開的無障礙盥洗室，享有同等隱私的封閉空間。」

子項目		核心要求
	(§382.89-§382.105)	樓入口到登機口、從登機口到行李認領區)移動的協助；轉機協助 ²⁰ ；須提供或確保提供登機和下機服務；不得以人力直接抬舉乘客；不得讓乘客滯留輪椅或其他無法獨立行動的設備上超過30分鐘；承運人必須與美國機場營運廠商簽訂書面協議，分配雙方在登機和下機協助方面的責任。
H	機上服務 (§382.111-§382.119)	協助乘客在機艙內移動至座位和從座位移動、協助進食準備(不含實際進食協助)、協助往返洗手間協助存放及取回隨身物品(含行動輔具)及提供視力 聽力障礙乘客有效溝通及協助其獲得必要資訊。
I	輪椅、行動輔具及其他輔助裝置的存放 (§382.121-§382.133)	提供手動輪椅、其他行動輔具優先存放區，並負責搬運及損壞後的賠償；承運人應盡可能於在飛機門口歸還乘客的輪椅、行動輔具和輔助設備；告知乘客有關行動輔具託運之處理程序及處理不當之索賠機制。
J	培訓與行政規定 (§382.141-§382.145)	航空公司與承包商員工需受法規訓練；培訓內容包括本法規要求、承運人程序、身心障礙意識、有效溝通、實際協助(轉移、抬舉技巧)、輪椅和代步車的處理(拆卸、組裝、固定)等；設置投訴解決官(CRO)。
K	申訴與執法程序 (§382.151-§382.159)	30日內書面回復乘客投訴；須向交通部報告年度投訴。

資料來源：14 CFR Part 382(2025年版)，本院彙整。

2、英國：

(1) 英國退出歐盟後，將歐盟法規第1107/2006號條例(下稱EC第1107/2006號條例)²¹納入國內法

²⁰ §382.91 略以：「作為承運人，您必須在登機口之間轉乘其他航班的運輸過程中，提供或確保提供由身心障礙乘客或其代表請求的協助，或由承運人或機場運營商人員提供並被身心障礙乘客接受的協助。如果到達航班和出發的轉乘航班由不同的承運人運營，則運營到達航班的承運人(即運營兩個轉乘航班中第一個航班的承運人)負責提供或確保提供此協助，即使乘客持有出發航班的單獨機票。」

²¹ 歐盟於2006年7月發布Regulation(EC)No 1107/2006有關航空旅行中身心障礙及行動不

律系統，摘要如下：

- 〈1〉確保身心障礙者²²不受歧視且可獲得協助，享有與其他公民相當之航空旅行機會。
- 〈2〉除非出於安全原因且法律另有規定，否則不應因身心障礙或行動不便而拒絕其運輸服務。
- 〈3〉機場和飛機上應提供必要的人員和設備，以滿足身心障礙者和行動不便者的特殊需求。
- 〈4〉應使身心障礙者和行動不便者能夠從機場指定到達點前往飛機，並從飛機前往機場指定出發點，包括登機和下機。這些地點至少應設在航站主入口、設有報到櫃檯的區域、火車站、輕軌站、地鐵站和公車站、計程車候客站和其他下客點以及機場停車場。且協助方式應避免中斷和延誤。
- 〈5〉為確保機場的高品質援助，應由機場管理機構負責並賦予整體責任，並應公布其品質標準。
- 〈6〉機場管理機構應負責確保提供附件一(Annex I²³)所列的協助，可以自行向身心障礙者和行動不便者提供協助，或者可以與第三方簽

便者權利，全文 18 條及附件一(機場管理機構負責的協助事項)、附件二(航空公司的協助事項)。https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj/eng.

²² EC 第 1107/2006 號條例第 1 條略以：「『身心障礙人者』或『行動不便者』係指由於身體障礙(感覺或運動障礙，永久性或暫時性)、智力障礙或損傷、或任何其他障礙原因、或年齡，導致在使用交通工具時行動不便的任何人，其情況需要適當的關注，並且需要根據所有乘客可獲得的服務的特殊需求進行調整。」

²³ 附件一略以：「指定之出發及抵達地點並請求協助、從指定地點前往報到櫃檯、辦理登機手續和託運行李、從報到櫃檯前往飛機(含入境、海關和安全手續)、登/下機協助(含提供升降機、輪椅或其他必要之協助)、從飛機門走到座位、在飛機上存放和取回行李、從座位走向飛機門、前往行李大廳領取行李及辦理入境和海關手續、從行李大廳前往指定地點、搭乘轉機航班，並在空中和陸地兩側以及航站樓內與航站樓之間獲得必要之協助、如需要去衛生間、所有必要的移動設備等處理需提前 48 小時通知、輔助犬、以可存取的格式傳達搭乘航班的資訊等。」

訂合同，提供此類協助。

- 〈7〉航空承運人應對於從機場出發、到達或過境的身心障礙者和行動不便者提供附件二²⁴規定之協助，且不收取額外費用。
- 〈8〉對於所有向身心障礙者和行動不便者提供直接協助的人員(包括任何分包商雇用的人員)進行培訓(包含有關身心障礙意識、進修培訓課程)時，機場和航空公司應參考歐洲民航會議(ECAC)相關文件，特別是《行動不便人士地勤服務良好行為準則》。
- 〈9〉向航空旅客提供的所有重要資訊都應以身心障礙者和行動不便者可接受的格式提供，並且應至少使用與其他旅客可獲得的資訊相同的語言。
- 〈10〉如果輪椅或其他移動設備或輔助設備在機場處理或飛機運輸過程中遺失或損壞，則應根據國際和國家法律的規定，向該設備所屬的乘客進行賠償。
- 〈11〉身心障礙者或行動不便者如認為受到侵害，可以根據具體情況向機場管理機構或相關航空運輸業者提出申訴。
- 〈12〉應制定有效、合乎比例且具嚇阻性的罰則，以懲處違規行為。

(2) 英國交通部(the United Kingdom Department for Transport, DFT)轄署民航局(Civil

²⁴ 附件二略以：「1. 經認可的輔助犬可在客艙內，但須遵守國家法規，2. 除醫療設備外，每位身心障礙或行動不便者最多可攜帶2件助行設備，包括電動輪椅（需提前48小時通知，且可能受到機上空間限制的影響，並需遵守相關危險物品的相關法律法規）。3. 以可訪問的格式傳達有關航班的重要訊息。4. 盡一切合理努力安排座位，以滿足身心障礙者或行動不便者的需求，並遵守安全要求和可用性。5. 如果需要的話，協助移動到廁所。6. 當身心障礙者或行動不便者有陪同人員協助時，航空公司將盡一切合理努力讓陪同人員坐在其旁邊。」

Aviation Authority, CAA, 下稱英國民航局) 將EC第1107/2006號條例解釋性指引編號為國內的CAP2241指引文件²⁵, 其內容主要包括核心原則、核心問答與解釋性指引(包括身心障礙者和行動不便者之定義和適用性、原則免提供醫療證明、機上協助項目、所有資訊必須以無障礙格式公開、網站可及性、陪同人員、座位安排、三層級培訓義務²⁶、機場必須制定並公布協助的品質標準、國家執法機構等), 以保障其權利能被有效實現, 且同樣將提供機場內協助服務的主要責任歸於機場管理機構。

(3) 另為協助機場履行EC第1107/2006號條例第9條「服務品質標準」之義務²⁷, 英國民航局除發布CAP1228、CAP1411、CAP1228A及CAP2990等指引文件, 明確規範機場和航空公司的責任義務, 並建立「無障礙服務績效框架」外, 更用

²⁵ 《CAP2241: EC Regulations 1107 interpretive guidelines》, 指引文件旨在改善和促進EC第1107/2006號條例的應用, 指引內容彙編自國家執法機構(NEBs)提出的疑問、旅客投訴、歐洲議會提出的問題, 以及與代表身心障礙者和行動不便者、老年人及機場和航空公司組織的討論。

²⁶ CAP2241略以:「訓練是確保適當應用和遵守該法規要求的重要因素, Q15:『應適用哪些培訓標準, 以及適用於哪些類型員工?』培訓義務分為三個層級: 1. (1)代表機場管理機構、航空公司或地面服務供應商等為身心障礙和行動不便者提供直接協助的人員: 應具備如何滿足這些乘客需求的具體且有效的知識。(2)代表機場管理機構、航空公司或地面服務供應商工作並與廣大旅客直接接觸的工作人員: 應接受有關身心障礙和行動不便者的平等和障礙意識培訓, 此處的訓練義務強度較低, 但適用更廣泛的員工群體。(3)所有航空公司、地面服務供應商和機場管理機構的新進員工: 應參加與身心障礙相關的培訓, 遵循相稱性原則(培訓等級和強度); 2. 地面服務人員也應接受有關移動設備操作的適當訓練。3. 安檢人員應接受適當培訓, 以確保在安檢過程中維護身心障礙和行動不便者的尊嚴。」

²⁷ EC第1107/2006號條例第9條「Quality standards for assistance」規定:「1. 除年客流量低於15萬次商業旅客運輸的機場外, 管理機構應與機場用戶合作, 通過機場用戶委員會(如有)以及代表身心障礙旅客和行動不便旅客的組織, 制定附件一中規定的援助質量標準並確定滿足這些標準的資源需求。2. 在制定此類標準時, 應充分考慮國際公認的有關身心障礙者或行動不便者運輸的政策和行為準則, 特別是《行動不便人士地面處理良好行為準則》。3. 機場管理機構應公布其品質標準。4. 航空承運人和機場管理機構可以約定, 對於該航空承運人運送往返機場的旅客, 機場管理機構應提供高於第1款規定的協助或提供附件一規定的附加服務。5. 為資助上述任何1項, 管理機構可向航空承運人徵收除第8條第(3)款所述費用之外的其他費用, 該費用應透明、與成本相關, 並在與有關航空承運人協商後確定。」

以監測其「無障礙服務的品質」：

- 〈1〉2014年，英國民航局發布CAP1228²⁸指引文件，協助載客量每年達15萬人次或以上的機場設定「服務品質標準」²⁹與監測無障礙服務的品質標準，並建立機場的無障礙服務績效框架(Airport Accessibility Performance Framework)與評級系統。
- 〈2〉2019年，英國民航局更新CAP1228指引文件，明確指出「一旦旅客下機後，機場必須以『一次連續的移動』方式協助旅客通過機場，中途不得有不必要的中斷，整個過程最多只允許2次必要的交接（如更換人員或設備）」，並具體定義「良好」、「非常好」、「需要改進」和「差」4個評級的具體量化指標。
- 〈3〉另，英國民航局於2018年6月11日發布CAP1411指引文件³⁰，用以指導機場如何為隱性身心障礙者³¹提供服務，內容包括：出發前及機場內的資訊與溝通、機場協助、安全檢查、人員培訓以及品質標準等。
- 〈4〉嗣為解決各機場在如何「蒐集」和「資訊報告」的數據存在不一致等問題，英國民航局於2022年發布CAP1228A指引文件³²，除用以

²⁸ 《CAP1228：Guidance on quality standards under Regulation EC 1107/2006》。

²⁹ CAP1228 略以：「設定『服務品質標準』時，應充分考量國際公認的政策與行為準則，特別是歐洲民用航空會議(ECAC)發布的《行動不便者地面服務良好行為準則》，其重點包括：量化的績效指標與時間目標(如出發/抵達旅客的等候時間、旅客滿意度調查等)、確保旅程的完整性與順暢性(如準時送達登機門、轉機旅客的無縫銜接、避免中途長時間等候)等，如有錯過航班等服務失誤的事件，應逐案記錄並向CAA提交調查報告。」

³⁰ 《CAP1411：CAA guidance for airports on providing assistance to people with hidden disabilities》。

³¹ CAP1411 指引文件「隱性身心障礙者」定義略以：「隱性身心障礙被視為廣義的身心障礙者或行動不便者，其定義應包括但不限於失智症、自閉症、學習障礙、焦慮症、心理健康狀況、視力受損和聽力損失等。」

³² 《CAP1228A：Guidance on data collection under CAP1228》。

補充CAP1228「資料蒐集與揭露」的技術規範，內容包括：ECAC時間戳記(timestamp)、延誤分類、預先通知與否、揭露頻率(冬/夏季公開於機場官網)等，並詳細規定機場提交報告的格式與頻率，以及機場對數據進行定期審計，讓CAP1228指引文件的績效評核可量化、可稽核，統一各機場資料口徑與揭露頻率，提升跨機場比較與問責。

〈5〉英國民航局定期對機場進行「深度」無障礙評估，並於每年發布「機場無障礙報告」³³，依CAP1228指引文件對各機場進行評等，以及逐步加入「深度評估」，在機場無障礙服務方面已透過「機場無障礙績效框架」取得顯著發展。

〈6〉此外，英國民航局於2023年啟動機場無障礙諮詢，就其設定之「航空公司無障礙績效架構」³⁴提案徵詢利害關係人的意見(包括航空公司、身心障礙者利害關係人、機場等，特別是民航局在研議期間尚未直接交談過的利害關係人)，並於2024年8月發布CAP2990指引文件³⁵《航空公司無障礙指南》，將散見於多項法規與指引文件中對於航空公司的要求整合在該指引文件內，為航空公司提供全面的指引，使其瞭解履行法規義務需採取的行動，並作為民航局定期對航空公司進行無障礙評估的參考基準，該文件內容主要為

³³ 《CAA Accessibility Assessment Reports 2023/24》

³⁴ 《Performance framework for airline accessibility: Summary of responses and decision document, CAP2486A》。

³⁵ 《CAP2990: Airlines Accessibility Guidance》。

簡介、法律架構、旅程前、在機場、旅程中、旅程後等六大章節，並於附件一、二明確列出「評估標準」³⁶及「評級定義與審查頻率」³⁷，重點摘要詳見附表二。

〈7〉再者，英國交通部為解決身心障礙旅客在搭乘飛機旅行時仍面臨持續的障礙，於2024年11月成立航空無障礙專案小組(AATFG)，係屬英國第1個專注於空運無障礙問題之跨部門論壇，該小組匯集各利益攸關方，包括航空公司、機場機構、援助提供者、行業機構、消費者權益組織、身心障礙者和英國民航局等，並於2025年7月提出一份獨立報告，提供產業、航空公司及行政監管部門參考，期改善機場和飛機上的可及性，該報告總計19項關鍵行動(詳見附表三)，包括：強制進行基線身心障礙與無障礙意識培訓、與有生活經驗的人共同開發訓練教材、增加熟練培訓師的數量、改進與規範培訓內容、確保培訓持續改進、改善標準化無障礙資訊的獲取、建立機場無障礙指引、確保數位無障礙、增強整個機場旅程的協助、確保明確乘客權利和投訴程序、在機場無障礙設施評估中納入身心障礙者需求、進行宣傳活動以增強飛行信心、確保與乘客清晰溝通有關助行輔助設備的訊息、建立行動輔助設備設計與處理

³⁶ 附件一：「網站無障礙與必要資訊提供、請求協助與預先通知、准許搭機與與醫療許可、陪同人員、報到、登機與下機、機上設施、無障礙廁所、行動輔具與醫療設備的運輸、服務性動物、培訓、航班中斷時的協助、投訴處理、行動設備遺失與延誤或損壞的賠償。」

³⁷ 附件二：「評級定義：良好、需要改進、較差。審查頻率：CAA 不一定會每年對所有項目進行評估，但目標是在5年內完成對所有項目的評估。對於曾被評為『差』或『需要改進』的航空公司，CAA 可能會進行更頻繁的審查。」

工作小組、開發更好的方法來捕捉乘客需求、確保使用適當的設備、發展自我評估工具 審查並更新現有指引、審查並更新現有監督等。

(二)對比英、美兩國法制規範，我國主要法源係身權法及交通部依該法第53條授權訂定之大眾運輸無障礙辦法，雖已建構空運無障礙運輸服務之法制規範，但法規內容多為原則性規定，且側重於「設施設置」，至關重要之「服務流程」及「服務品質標準」皆付之闕如，僅依航空公司訂定之「服務指引」過於粗略，不具約束力，亦難以有效管理與監督：

1、我國「身心障礙者保護法」於96年7月11日修正公布，並更名為身權法，全文計109條條文，其中第53條規定：「各級交通主管機關應依實際需求，……於運輸營運者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車(機船)廂(艙)，提供無障礙運輸服務。」復於100年2月1日增定第53條第2項後段及第58條第4項，明定：「國內航空運輸業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不得要求身心障礙者³⁸接受特殊限制或拒絕提供運輸服務。」及「國內航空業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不認同身心障礙者可單獨旅行，而特別要求應有陪伴人共同飛行者，不得向陪伴人收費。」禁止國內航空運輸業者因旅客身心障礙而限制或拒絕提供運輸服務。

2、除上開身權法第53條、第58條之規定外，該法第57條(活動場所無障礙設施及設備)、第60條(導

³⁸ 身權法第5條規定：「本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者(略)。」

盲／聾犬、肢體輔助犬)及第99條³⁹(針對限制或拒絕提供身心障礙者運輸服務及向陪伴者收費，以及未改善或未提具替代改善計畫之業者，明定罰鍰及改善期限)亦屬空運無障礙運輸有關之規定。又交通部根據身權法第53條第3項⁴⁰授權，於97年4月7日發布大眾運輸無障礙辦法，全文計12條條文，規範大眾運輸業者應依該辦法提供無障礙運輸服務，從事國內客運服務之民用航空運輸業為適用對象之一，但不包括營運國際線之航空公司⁴¹。交通部嗣於102年1月11日修正該辦法，分章節規範各運輸業⁴²，其第五章為「空運」計第13條及第14條(詳下說明)，另與航空運輸業者有關之規定為第6條(服務中心、人力協助服務)及第19條(人員訓練、緊急狀況處理等)。

- (1) 第13條規定：「**航空器**應提供至少1處可供輪椅使用者出入之艙門，若淨寬度無法供輪椅使用者進出，則應提供人力及必要之輔具服務。」
- (2) 第14條規定：「**航空器**應依下列規定設置輔助乘客乘坐航空器之無障礙設施：一、站名播報及顯示設施：應以播報及顯示設施等方式提供站名及其他資訊。但無法提供者，應以人工方

³⁹ 身權法第99條第1項規定：「國內航空運輸業者違反第53條第4項規定限制或拒絕提供身心障礙者運輸服務及違反第58條第4項規定而向陪伴者收費，或運輸營運者違反第53條第6項規定未改善或未提具替代改善計畫或未依核定改善計畫之期限改善完成者，該管交通主管機關得處新臺幣1萬元以上5萬元以下罰鍰，並限期改善；屆期未改善者，得按次處罰至其改善完成為止。」

⁴⁰ 依據96年7月11日身權法第53條第3項規定略以：「……鐵路、公路、捷運、空運、水運等，由中央目的事業主管機關定之。」

⁴¹ 發展大眾運輸條例第2條第2項規定：「適用本條例之**大眾運輸事業**，係指**依法成立，並從事國內客運服務**之下列公、民營事業：一、市區汽車客運業。二、公路汽車客運業。三、鐵路運輸業。四、大眾捷運系統運輸業。五、船舶運送業。六、載客小船經營業。七、民用航空運輸業。」

⁴² 依據100年2月1日身權法第53條第3項規定略以：「……鐵路、公路、捷運、空運、水運等，由中央交通主管機關分章節定之。」

式提供服務。二、有2條通道以上的航空器內需設置可供輪椅使用者通行的輔助設備。三、衛生設備：(一)所有衛生設備外部均應提供使用狀況訊息，內部應設置求助鈴、扶手及防滑地板。(二)在2條通道以上的航空器中，應設置至少1處可供身心障礙者使用之廁所與盥洗設備，並應於門外明顯處，設置無障礙標誌。四、防滑地板：航空器內乘客通行地區之地板，應為平整、堅固、防滑。五、逃生說明應提供書面資料或字幕顯示，且對視覺障礙旅客應提供簡易使用指導。」

- 3、攸關無障礙運輸服務之「服務流程」及「服務品質標準」，據交通部函復，民航局已督導營運國內線之國籍航空公司(德安、華信及立榮航空)訂定「身心障礙旅客搭機服務指引」，其內容主要包括：服務(如身心障礙旅客之定義、搭機準則、合格伴護者、爭議處理方式)、訂位(如訂位方式、應對用語)、報到搭機(如櫃檯作業、座位安排、登機及離機作業)、機上(如一般/緊急程序)等服務準則，以及其他注意事項(如視覺/聽覺障礙旅客)與教育訓練等事項。惟「服務指引」性質上屬於業者協助旅客搭機之服務作業準則或流程，並不具法律約束力。
- 4、至營運國際航線之國籍航空公司如中華、長榮、星宇及台灣虎航等四家業者，則無類同國內線之「服務指引」，縱使其官網在身心障礙搭機服務相關資訊較國內線相對豐富，但資訊置放散見於官方網站各服務項目下，且路徑設計極不友善，往往需要在層層選單中點擊多次始能找到相關說明，以致旅客需要分別在「特別需求協助」、「

行李資訊」、「醫療輔助」等多個不同頁面中搜尋及拼湊所需資訊。對比美國以專法要求航空公司應在網站上提供易於取得的無障礙服務資訊，足見我國在「服務流程」及「服務品質標準」規定闕無之情況下，僅依航空公司之「服務指引」或作業流程，實難以讓身心障礙旅客搭機權益獲得真正保障。

- 5、據上情，我國雖已建構空運無障礙運輸服務之法制規範，但法規內容多為原則性規定，且側重於「設施設置」，至關重要之「服務流程」及「服務品質標準」皆付之闕如，僅依航空公司訂定之「服務指引」，並不具約束力，對比英、美兩國之法制規範(彙整如下表)，現行我國法制規範既未如美國專法具有強制力，又欠缺如英國在法規架構上輔以指引文件之作法，殊值檢討。

表2 我國與英、美兩國空運無障礙運輸服務法令規定之比較

項目	美國	英國	我國
主要責任主體	美國及外國承運人(含航空公司、地勤業者等)	機場管理機構	國內航空運輸業者
法制規範	專法：ACAA、14 CFR Part 382。	架構性立法：EC第1107/2006號條例及解釋性指引。	架構性立法：身權法、大眾運輸無障礙辦法。
輔助性法案/文件	交通部發布之「空運身心障礙乘客權利法案」。	民航局發布之指引文件：CAP1228、CAP1228A、CAP1411、CAP2990。	民航局督導國內線航空公司訂定之「身心障礙旅客搭機服務指引」。

項目	美國	英國	我國
條文重點	14 CFR Part 382 (§382.1至§382.159) 1. 一般性規定：禁止歧視與拒絕運輸服務、適用對象等 (§382.1-§382.10)。 2. 無歧視及服務資訊可及性 (§382.11-§382.35)。 3. 乘客資訊 (§382.41-§382.45)。 4. 機場設施的可及性 (§382.51-382.57)。 5. 航空器與服務性動物的可及性 (§382.61-§382.80)。 6. 座位安排 (§382.81-§382.87)。 7. 登機、下機及轉機服務 (§382.89-§382.105)。 8. 機上的服務 (§382.111-§382.119)。 9. 輪椅、其他行動輔具及輔助設備的存放，以及賠償機制 (§382.121-§382.133)。 10. 人員培訓(含航空公司與承包商等)和設置投訴解決官等行政規定 (§382.141-§382.145)。 11. 申訴(30日內書面回復乘客)與執行程序 (§382.151-§382.159)。	EC 第1107/2006號條例(全文計18條及附件一、二)： 1. 禁止歧視與拒絕運輸服務。 2. 機場和飛機上應提供必要的人員和設備。 3. 應提供登機和下機等服務，協助應避免中斷和延遲。 4. 由機場管理機構負責整體責任，並應公布其服務品質標準。 5. 機場應負責確保提供附件一(機場管理機構的協助事項)所列的協助。 6. 航空承運人應確保提供附件二(航空公司的協助事項)所列的協助(含出發、到達或過境者)。 7. 人員培訓(含機場、航空公司等直接提供服務者)。 8. 所有重要資訊應以無障礙格式提供。 9. 輔具損壞賠償。 10. 監督與申訴機制。 11. 處罰機制。	•身權法： 1. 禁止限制與拒絕運輸服務 (§53)。 2. 陪伴者 (§58)。 3. 機場無障礙設施 (§57)。 4. 服務性動物 (§60)。 5. 罰則 (§99)。 •大眾運輸無障礙辦法： 1. 應提供無障礙運輸服務時間等資訊、應設置服務中心及提供人力協助服務 (§6)。 2. 航空器可提供輪椅使用者出入之艙門或輔助設備、站名播報及顯示設施，以及衛生設備、防滑地板、逃生說明等 (§13、§14)。 3. 人員訓練及提報訓練計畫備查 (§19)。

資料來源：交通部函復資料、法令規定，以及英、美兩國交通部官方網頁資訊，本院彙整。

(三)綜上所述，有鑑於美國以ACAA為核心，再制定專法以規範承運人之責任與義務，具有高度強制性、全面性與具體性；英國則承襲歐盟的法規架構，另以「指引文件」規範機場及航空公司的責任義務。反

觀我國雖已建構空運無障礙運輸服務之法制規範，但身權法、大眾運輸無障礙辦法多為原則性條文，且側重於「設施設置」，至關重要之「服務流程」及「服務品質標準」皆付之闕如，僅依航空公司訂定之「服務指引」或作業流程，並不具約束力，亦難以有效管理與監督，殊值檢討。

二、交通部「無障礙交通環境推動小組」（下稱交通部推動小組）、民航局暨桃機公司「通用化無障礙交通環境推動小組（下稱民航局推動小組）」自100年成立至今，儘管在空運無障礙運輸服務已展現部分成效，但處理作為與改善措施散見於民航局之函示及歷次會議「結論」，既未能形成如英國「指引文件」之具體指導原則，監督又鮮少設定具體、可量化的績效指標，且提供無障礙運輸服務者涵蓋機場、航空公司及地勤業等單位，「評鑑」卻僅限於航空公司，詎國內航線之評鑑指標竟未含任何「無障礙服務」項目，而國際航線又將「無障礙評鑑」納入推動性別平等業務評鑑之子項目，航空公司僅需提供4項以上的相關服務措施，即可獲得該項目的滿分20分，遑論反映無障礙服務品質及落實監督成效，實有檢討及改進之必要：

（一）經查，交通部依身權法第53條第1項⁴³規定，於100年1月7日成立推動小組，除由該部相關單位首長擔任委員外，並邀請各障別身心障礙團體代表擔任委員，每6個月開會1次，會議主要係就身障團體委員意見提案及列管案件進行討論及報告，該推動小組主要任務為督促交通主管機關規劃及執行「無障礙交通環境改善計畫」，以及協調及整合各交通主管

⁴³ 身權法第53條第1項規定：「運輸營運者應於所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車（機船）廂（艙），提供無障礙運輸服務」

機關推動無障礙交通環境相關事宜，該部亦責成各部屬機關成立其推動小組。爰同(100)年民航局暨桃機公司共同成立「通用化無障礙交通環境推動小組」，每年定期召開會議，並邀請各障別身心障礙團體代表擔任委員(下稱身障團體委員)，共同檢視及督責改善所轄無障礙措施。

(二)據交通部函復，經盤點100年迄今歷次推動小組會議各項改善與精進作為，摘述略以：1. 旅客服務面：包含視覺障礙、聽覺障礙、電動輪椅、長戴呼吸器、服務指引、訂票/劃位、人員訓練、申訴機制、退費及網頁等10項目；2. 設施改善面：包含廁所、無障礙勘檢、設計規範、斜坡踏板、搭機輔具、電子看板、標誌、停車場及通關流程等10項目。

(三)民航局透過推動小組的會議，在空運無障礙運輸服務雖已展現部分成效，但處理方式多僅止於書面函請業者辦理且相信業者的回復結果，缺乏進一步查證作為，且多項改善措施和精進作為散見於民航局之函示及歷次會議「結論」，未能形成如英國「指引文件」之具體指導原則，茲以「人員訓練」相關議題為例，說明如下：

1、如「協助引導視障旅客服務」部分：

(1) 據110年11月30日民航局推動小組會議紀錄之辦理情形略以：「1. 本局已於110年2月4日站務業字第1105001343號函請各航空站、地勤業者配合於人員服務相關訓練時，邀請專業人員傳授正確的視障引導服務。2. 台灣虎航及星宇航空分別表示已於110年2月及3月邀請愛盲基金會專業講師進行服務人員之教育訓練，並將授課內容列為年度訓練課程；至華航、長榮、立榮、華信航空表示，視障旅客導引服務已制定

作業流程、明訂於作業手冊、於定期會議中提出宣導或納入年度教育訓練課程等，將參考建議，於規劃相關課程時邀請視障團體、社團或委員傳授視障導引服務。」及會議決議略以：「對於聽障旅客之服務……也請再確認相關服務人員清楚知悉服務流程。」

(2) 嗣身障團體委員於112年6月5日民航局推動小組會議提案略以：「請督導各航空公司落實提供視障旅客搭機服務之標準作業流程」，經該次會議決議略以：「請各航空公司應特別叮囑服務人員，應注意被服務者意見及感受，相關教育訓練應落實執行，本案併第四案『建議各航空公司加強相關工作人員教育訓練』辦理。」

2、有關「協助引導聽障旅客服務」部分：

據111年12月7日民航局推動小組會議紀錄之辦理情形略以：「1. 本局業已函請各航空公司依會議決議辦理，經與航空公司確認均已依規定辦理，除服務台及報到櫃檯提供導引服務、航班異動時以航班資訊顯示系統提供相關資訊及以各類標誌提供資訊外，亦提供筆談、服務識別貼紙、有協助需求之旅客於劃位時特別註記、身心障礙旅客優先登機、儘量依旅客需求安排座位、機上提供手語版安全規範影片、個別告知聽障旅客廣播內容及因應配戴口罩時應注意之服務細節等服務，並已將相關服務流程訂定於作業手冊內及定期辦理教育訓練。2. 本局業以110年12月23日站務業字第1105033506號函請各航空站依會議決議辦理，各航空站已檢視所提供服務、作業手冊及設備並確認服務人員清楚知悉服務流程。」

3、有關「加強相關工作人員教育訓練」議題：

- (1) 據112年6月5日民航局推動小組會議紀錄辦理情形略以：「1. 本局已函請各航空公司以人本思考及秉持同理心，重新檢視整體通用化服務作業，目前各航空公司均函復表示，將持續精進相關人員教育訓練或設施改善，俾利提供旅客更貼心服務。2. 委員建議各航空公司應有年度教育訓練計畫，計畫內容應具體詳細(包含教育訓練障別、課程及次數等)，將身心障礙教育訓練納入公司年度目標，藉由服務人員實際體驗相關課程，讓服務人員對於行動不便者更具同理心，提供更貼心的服務。……4. 委員建議航空公司應務實在職及新進人員教育訓練，透過實際操作輪椅等，才能有效提供適切服務。」及會議決議略以：「請空運組及航站管理小組各找1家航空公司及地勤公司，於下次會議就服務身心障礙旅客相關訓練課程進行報告。並請空運組及航站管理小組抽查各航空公司及地勤公司訓練紀錄。」
- (2) 據112年11月1日民航局推動小組會議紀錄辦理情形略以：「國籍航空公司及地勤公司均已訂定身心障礙旅客相關教育訓練計畫，並經抽查訓練紀錄，其均已依各計畫分批辦理教育訓練。2. 本次擇定星宇航空及桃園航勤分享身心障礙旅客相關教育訓練課程，已於議程陸報告。」
- (3) 據113年6月24日民航局推動小組會議紀錄有關「民航局報告事項-『旅客服務面及設施改善面之改善事項系統性盤點報告』」決議略以：「除了硬體設施外，提供服務之人員的專業與熟稔度亦顯重要，請各航空公司及地勤公司針對

人員教育訓練，規劃學員親自體驗的方式，感受各障別旅客不方便之處。」

- 4、承上，對比英國CAP2241指引文件針對人員培訓的指導：「培訓義務分為三個層級：1.(1)代表機場管理機構、航空公司或地面服務供應商等為身心障礙和行動不便者提供直接協助的人員：應具備如何滿足這些乘客需求的具體且有效的知識。(2)代表機場管理機構、航空公司或地面服務供應商工作並與廣大旅客直接接觸的工作人員：應接受有關身心障礙和行動不便者的平等和障礙意識培訓，此處的訓練義務強度較低，但適用更廣泛的員工群體。(3)所有航空公司、地面服務供應商和機場管理機構的新進員工：應參加與身心障礙相關的培訓，遵循相稱性原則（培訓等級和強度）；2.地面服務人員也應接受有關移動設備操作的適當訓練。3.安檢人員應接受適當培訓，以確保在安檢過程中維護身心障礙和行動不便者的尊嚴。」則民航局推動小組有關人員培訓的改善措施和精進作為，竟僅散見於民航局之函示及歷次會議「結論」，難謂允當。

- (四)民航局對於推動小組會議之決議，鮮少設定具體、可量化的績效指標，提供整體旅客服務流程之範疇涵蓋機場、航空公司及地勤業，現行「評鑑」卻僅限於航空公司，詎國內航線之評鑑指標竟未含任何「無障礙服務」項目，而國際航線又將「無障礙評鑑」納入推動性別平等業務評鑑中之子項目，航空公司僅需提供4項以上的相關服務措施，即可獲得該項目的滿分20分，遑論反映無障礙運輸服務品質及落實監督成效：

- 1、據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第3條規定：

「主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依具下列評鑑項目及配分，訂定評鑑指標進行考評：一、場站設施與服務：占總成績百分之十五。二、運輸工具設備與安全：占總成績百分之二十五。三、旅客服務品質與駕駛員管理：占總成績百分之三十。四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：占總成績百分之十。五、公司經營與管理：占總成績百分之二十。前項評鑑項目及配分，中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之。」及第7條規定：「主管機關得於評鑑委員會下設評鑑工作小組，協助辦理下列事務性業務：一、評鑑執行要點之研擬及修訂。二、評鑑作業所需資料之蒐集、調查、整理與分析。三、評鑑指標得分之計算。四、其他評鑑委員會交辦之事項。」先予敘明。

- 2、詢據民航局表示略以⁴⁴：「航空公司銷售機票給旅客並提供航空運輸服務，由航空公司對其服務之內容及品質負責；航空公司所提供之航空運輸服務流程中，部分作業會委託給航空運輸輔助業(如地勤、空廚等)辦理，航空運輸服務中之內涵、特殊需求、行動輔具裝備等之服務標準及品質等，均由各航空公司來律定，由簽約之運輸輔助業依航空公司之要求來提供服務。故對航空公司進行評鑑，即已涵蓋整個旅客服務流程之範疇，目前並無對地勤業及航空站另行評鑑。」及「目前航空運輸無障礙服務，在民用航空運輸業之監督和評鑑機制，係每2年1次就經營國內線及國際與兩岸航線之航空公司進行性別評鑑，其評鑑項目占

⁴⁴ 民航局 114 年 9 月 26 日以電子郵件補充說明。

比20%，評鑑內容即包含整體航空運輸服務之流程」等云。

- 3、經查，目前國內航線經營業者計3家(立榮及華信航空：金門、澎湖、馬祖及本島航線；德安航空：七美、望安、蘭嶼、綠島航線)，共23條國內航線。依據「國籍民用航空運輸業營運與服務評鑑執行要點」⁴⁵規定，其評鑑項目包括：營運(權重70%)、資訊(權重20%)及問卷調查(權重10%)，未見有關「無障礙服務」項目。另進一步檢視其各項評鑑指標，「營運」項目指標計5項，包括班機出發準點率、班表執行率、拒絕登機、行李處理及抱怨，「資訊」項目之指標有E化服務、網站服務兩項，亦無與「無障礙服務」有直接相關。可見民航局辦理國內航線評鑑，未將航空公司「服務指引」內「無障礙服務」項目及其執行情形納入評鑑指標。

4、至國際航線評鑑部分：

- (1) 查民航局辦理「經營定期航線之國籍民用航空運輸業推動性別平等業務評鑑」，旨在引導及鼓勵航空公司依據「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW)相關法規，提供性別友善工作環境及提供性別友善空運服務；其評鑑項目包括「辦理性別主流化專題演講及相關訓練課程」、「營造公司性別友善之環境」、「提供性別平等有關之空運服務措施」、「性別平等其他具體事蹟及未來相關規劃」等4項，配分占比各為40%、20%、20%及20%。

⁴⁵ 「國籍民用航空運輸業營運與服務評鑑執行要點」係依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第4條規定：「主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依前條評鑑項目訂定評鑑執行要點，載明辦理方式、評鑑指標、計分方式、作業時程及相關書表等事項，公告後實施」訂定之。

(2) 惟民航局為落實旨揭「無障礙運輸環境」評鑑項目之規定，卻將其納入上述推動性別平等業務評鑑之「提供性別平等有關之空運服務措施」項目內(詳見下表)且該項之計分指標為提供1項則計分5分，依序為2項10分、3項15分、4項以上20分，計分標準極度寬鬆，只要航空公司提供4項以上的相關服務措施，即可獲得該項目的滿分20分，且評鑑指標未如國內航線訂有「計分方式、級距或項目、得分區間」等明確的量化指標⁴⁶，遑論反映無障礙運輸服務品質及落實監督成效。

表3 民航局辦理國籍民用航空運輸業者推動性別平等業務評鑑評分表

評鑑項目	配分	評鑑內容	計分指標		評分
辦理性別主流化專題演講及相關訓練課程	40%	以評鑑期間業者辦理性別主流化專題演講及相關訓練課程之節數予以計分	辦理演講及課程	1場	10
				2至3場	20
				4至5場	30
				6場以上	40
營造公司性別友善之環境	20%	以評鑑期間業者營造性別友善環境情形及具備員工性騷擾處理之準則與作業流程等情形予以計分	提供性別友善環境相關措施	1項	2
				2項	5
				3項以上	10
			具備員工性騷擾處理準則與作業流程		10
提供性別平等有關之空運服務措施	20%	以評鑑期間業者提供與性別平等有關之空運服務措施項目數予以計分	提供與性別平等相關之空運服務措施	1項	5
				2項	10
				3項	15
				4項以上	20
性別平等其他具體事蹟及未來相關規劃	20%	以評鑑期間業者有關性別平等其他具體事蹟及未來相關規劃項目數予以計分	提供其他具體事蹟	1項	5
				2項以上	10
			提供未來相關規劃	1項	5
				2項以上	10

資料來源：「民航局辦理經營定期航線之國籍民用航空運輸業推動性別平等業務評鑑執行要點修正規定」(112年3月23日民航局企法字第1121400447號函修正)。

⁴⁶ 國內航線之評鑑項目「營運」，其評鑑指標「班機出發準點率」之計分方式為「以評鑑期間平均班機出發準點率(扣除不可歸責業者因素)予以計分；本項加(扣)分以內插法方式計算，範圍為+10~-10分。」、級距或項目為「出發準點率≤98%、98%<出發準點率≤98.5%……」及得分區間為「-10、-10~-5……」。

(五)綜上，交通部推動小組、民航局推動小組自100年成立至今，儘管在空運無障礙運輸服務已展現部分成效，但處理作為與改善措施散見於民航局之函示及歷次會議「結論」，既未能形成如英國「指引文件」之具體指導原則，監督又鮮少設定具體、可量化的績效指標，且提供無障礙運輸服務者涵蓋機場、航空公司及地勤業等單位，「評鑑」卻僅限於航空公司，詎國內航線之評鑑指標竟未含任何「無障礙服務」項目，而國際航線又將「無障礙評鑑」納入推動性別平等業務評鑑之子項目，航空公司僅需提供4項以上的相關服務措施，即可獲得該項目的滿分20分，遑論反映無障礙服務品質及落實監督成效，實有檢討及改進之必要。

三、行動輔具對身心障礙者及行動不便者而言，是維持日常生活及出行不可或缺的移動工具；然而我國有關行動輔具之託運(含機邊託運)、裝卸及損壞後的賠償與處理，相關規範付之闕如，目前逕依各航空公司「服務指引」或「搭機規範」之作法，因其資訊、程序及標準不一，導致執行面紊亂，已造成相關乘客莫大困擾和負擔，亟待檢討及改善：

(一)行動輔具對身心障礙者及行動不便者而言，是維持日常生活及出行不可或缺的移動工具，按美國14 CFR Part 382有關「登機、下機及轉機協助」、「輪椅、行動輔具及其他輔助裝置的存放」⁴⁷之規定甚明

⁴⁷ §382.121 略以：「作為承運人，您必須允許身心障礙乘客攜帶手動輪椅或其他行動輔助設備進入機艙」§382.125 略以：「承運人必須在儘可能靠近飛機門的地方檢查並及時歸還乘客的輪椅、其他行動輔助設備和其他輔助設備；當乘客託運輪椅或代步車並將其放入行李艙時，承運人必須以書面形式告知乘客，他們有權聯繫 CRO、如何聯繫 CRO，以及如果輪椅或代步車在承運人保管期間發生處理不當，他們有權向航空公司提出索賠。承運人在艙門關閉前，須告知乘客其輪椅是否已裝上飛機；抵達後，在乘客下機前，須告知輪椅是否已卸下」、§382.130 略以：「必須將託運的輪椅、滑板車、其他助行器具和其他輔助設備以您收到時的狀態歸還給乘客。……必須採取一切可行的安全方式運送延誤的設備」、§382.132 略以：「若乘客因輪椅尺寸不符而被

，「攜帶輔助設備旅行」及「在機場獲得協助」亦為《空運身心障礙旅客權利法案》詳列之基本權利略以：「航空公司必須允許輔助設備免費作為隨身行李帶入客艙……，航空公司必須提供在登機口託運和及時歸還輔助設備(下稱機邊託運)。若航空公司遺失、損壞或毀壞輪椅或其他輔助設備，必須賠償至其原始購買價格。」另英國承襲EC第1107/2006號條例略以：「輪椅或其他移動設備或輔助設備在機場處理或飛機運輸過程中遺失或損壞，則應根據國際和國家法律的規定，向該設備所屬的乘客進行賠償。」及其CAP2990指引文件第四章、在機場之「報到」略以：「航空公司應提供旅客選擇，可將個人行動輔具在報到時託運，或繼續使用至登機門，……除非安全因素不允許，應讓旅客盡可能使用自己的輔具直到登機門。」

(二)查我國有關行動輔具相關規定，依大眾運輸無障礙辦法第13條規定：「航空器應提供至少1處可供輪椅使用者出入之艙門，若淨寬度無法供輪椅使用者進出，則應提供人力及必要之輔具服務。」及第14條第2項規定：「有2條通道以上的航空器內需設置可供輪椅使用者通行的輔助設備」，僅係規定航空器應設置輔助乘客通行之輔具服務或設施，至行動輔具之託運、裝卸及損壞後的賠償與處理等規定均付之闕如。

(三)現行各航空公司之「服務指引」或「搭機規範」有關行動輔具託運事宜，各家官網資訊揭露不一，亦

迫改訂同一航空公司更昂貴的航班，航空公司須退還差價」及§382.91略以：「作為承運人，您必須在登機口之間轉乘其他航班的運輸過程中，提供或確保提供由身心障礙乘客或其代表請求的協助，或由承運人或機場運營商人員提供並被身心障礙乘客接受的協助。如果到達航班和出發的轉乘航班由不同的承運人運營，則運營到達航班的承運人(即運營兩個轉乘航班中第一個航班的承運人)負責提供或確保提供此協助，即使乘客持有出發航班的單獨機票。」

缺乏統一、全面的服務準則；且航空公司面對旅客提出行動輔具機邊託運申請時，仍多以各種理由拒絕為優先，未能儘量回應旅客的實務需求，均造成身心障礙旅客搭機的障礙：

1、行動輔具託運資訊揭露及服務流程作法：

(1) 業者官網資訊揭露不一，尋找困難，亦缺乏統一、全面的服務準則：

〈1〉查各國籍航空公司官網資訊，放置身心障礙服務及行動輔具(含電動輪椅)託運資訊之路徑與標示名稱皆不一致，如長榮航空置於「飛行準備」項下「特別需求協助」及「預定行程」項下「醫療輔助」，台灣虎航放置於「準備出發」項下「特殊需求」及「虎迷須知」項下「常見問題」，星宇航空則置於「預定行程」項下「醫療輔助」及「旅客-其他特殊需求旅客」。

〈2〉另據身心障礙團體代表到院座談指出略以：「我國航空運輸系統缺乏統一、全面的無障礙服務準則，各航空公司提供服務不盡相同；縱為同一間航空公司，亦存在內部資訊不流通且說法不一等情，且均未能全面性的揭露無障礙服務資訊。」

(2) 各家航空公司對於行動輔具的託運申請流程各異，要求的文件與時限亦不盡相同：

〈1〉文件要求不一：如立榮航空、華信航空、星宇航空均設計各自版本之「電動輪椅/行動輔具確認書」，要求旅客填寫輔具廠牌、尺寸、重量、電池類型與功率等詳細資訊。

〈2〉申請管道各異：立榮航空於其「電動輪椅」的規範說明簡報中要求「請以電子郵件方式

提供行動輔具確認書」；華信航空則提供客服專線、傳真及電子信箱；台灣虎航則要求旅客透過「線上文字客服」提供資料；星宇係透過線上申請。

〈3〉申請時限不一：如星宇航空要求起飛前48小時（不含例假日）聯繫客服中心；台灣虎航於官網首頁「準備出發」項下「特殊需求」要求於班機起飛前5日提出申請及致電客服中心；長榮航空、立榮航空均於其「電動輪椅」的規範說明簡報中建議「至遲在班機起飛前24小時聯繫」。

（3）航空公司收到行動輔具託運之回復機制，據立榮及華信航空表示略以：

〈1〉立榮航空：原則以電話回復旅客，倘旅客要求以書面回復，則再以電子郵件回復。

〈2〉華信航空：原則以電子郵件回復旅客。依華信航空提供113年7月20日電子郵件略以：

《1》主旨為「電動輪椅及輔具確認書」。

《2》舉例內容略以：「已收到您的電動輪椅申請書，經評估過後您提供電動輪椅之規格來回皆符合本公司738/ATR機型託運規定，並請您留意以下事項……。」

2、行動輔具機邊託運：

（1）經檢視國內線航空公司對於行動輔具機邊託運之作法，除德安航空受限於小型客機客艙空間有限，無法受理機邊託運外，立榮航空於其「對於『電動輪椅』、『攜帶式醫療裝置』及『攜帶式氧氣機』的規範說明簡報」明確指出：「國內線電動輪椅不受理於內候機室以機邊託運方式辦理。」華信航空則於「使用含電池行

動輔具之旅客搭機注意事項」中指明：「自備電動/手動輪椅旅客，報到時請將輪椅託運。」是以目前國內線航空公司均未能提供行動輪椅機邊託運服務。

- (2) 至國際航線部分，如中華航空及台灣虎航分別於其官網「使用含電池行動輔具之旅客搭機注意事項」表述：「自備電動/手動輪椅旅客-報告時請將輪椅交付櫃檯託運」及「使用電動輪椅的旅客應於機場報到時，將電動輪椅交付託運。」顯示目前國籍航空公司對於旅客自備行動輔具者，仍以託運為原則，此由交通部尚無統計電動輪椅機邊託運之數據可稽。
- (3) 再者，詢據民航局雖表示：「經協調後有50家航空公司可提供電動輪椅機邊託運服務，……有關機邊託運，基本上在機場設施、設備條件許可情況下，航空公司可以執行」及「目前作業流程為航空公司訂位端人員接獲旅客電動輪椅託運需求時，確認旅客提交相關資料(如：行動輔具確認書、電池文件等)後，將回復旅客是否同意收受；旅客於搭機當日報到劃位時，地勤人員核對旅客當日託運電動輪椅與先前審核資料相同後，協助旅客辦理報到劃位及託運手續」等云。
- (4) 惟身心障礙團體代表到院座談仍指出：「我國實施機邊託運流程及相關規定較為複雜且各航空公司規定不一，實務上仍遇有許多航空公司無法於行前確定得否提供機邊託運，造成身心障礙者行程上的不確定性。」甚且社團法人台灣身心障礙者自立生活聯盟林理事長君潔以電子郵件陳情略以，今(114)年已經有多

起電動輪椅被拒載的案例，茲以⁴⁸「一名伍姓重度障礙者(下稱伍君)擬於114年6月12日從桃園機場搭乘星宇航空班機至日本關西機場」為例，摘述其申請過程如下：

- 〈1〉伍君於114年2月14日向航空公司訂購機票（訂位代號：56W7TB）、同年3月16日向星宇航空提出電動輪椅託運及使用個人電動輪椅往返登機門之需求。
- 〈2〉星宇航空致電表示：「關西機場無法提供個人電動輪椅往返登記門之服務，桃園機場則需視航空當日情形而定。」
- 〈3〉經伍君向民航局信箱反映後，114年4月2日星宇航空發函回復：「由於電動輪椅重量過重，若來回行程本公司飛行器停靠的登機門設有附屬電梯，才能協助到登機門再託運個人電動輪椅。」
- 〈4〉經伍君再次向民航局信箱反映，114年月22日星宇航空函復：「已分別向桃園及關西機場協調借用具頸部支撐功能之輪椅，當日可供備援使用。」
- （5）由上可見，目前國內線航空公司均未能提供行動輪椅機邊託運服務，至國籍航空公司對於旅客自備行動輔具者，仍以託運為原則，面對旅客提出行動輔具機邊託運申請時，實務上多以各種理由拒絕為優先，並未儘量回應旅客實務上的需求。

（四）有關聯營/共用航班的電動輪椅託運事宜，現行我國籍航空公司雖已有提醒及建議旅客自行聯繫實

⁴⁸ 林君潔理事長 114 年 9 月 18 日以電子郵件補充說明資料。

際承運航空公司，惟與美國規定作法相比，對於購買聯營/共用航班且有電動輪椅託運需求之旅客，如何協助順利完成轉機，容有研議改善空間：

1、詢據民航局表示略以，因涉及飛航安全等由，現行航空公司之作法係提醒及建議旅客自行聯繫實際承運航空公司處理，說明如下：

(1) 聯營/共用航班之銷售航空公司如非實際承運航空公司，以國籍航空公司為銷售之航空公司為例，旅客仍可向國籍航空公司提出電動輪椅託運需求，國籍航空公司將會於訂位代號註記特殊需求，並將資訊共享提供實際承運之航空公司，惟因涉及飛航安全，國籍航空公司並無法代表實際承運航空公司承諾旅客同意或符合電動輔具託運規定，故會提醒及建議旅客自行聯繫實際承運航空公司，確認電動輪椅及電池託運相關規定及提交相關文件，且相關最終文件審核則由實際承運航空公司負責。

(2) 如旅客直接向航空公司購買多航段機票(中間須轉機其他航空公司航班)，以國籍航空公司為銷售之航空公司為例，旅客仍可向國籍航空公司提出電動輪椅託運需求，國籍航空公司將會於訂位代號註記特殊需求，並將資訊共享提供其他航段之航空公司，惟因涉及飛航安全，國籍航空公司會提醒及建議旅客自行聯繫實際承運航空公司，確認電動輪椅及電池託運相關規定及提交相關文件，且相關最終文件審核則由實際承運航空公司負責。

2、按美國14 CFR Part 382之§382.91略以：「作為承運人，您必須在登機口之間轉乘其他航班的運輸過程中，提供或確保提供由身心障礙乘客或其

代表請求的協助，或由承運人或機場運營商人員提供並被身心障礙乘客接受的協助。如果到達航班和出發的轉乘航班由不同的承運人運營，則運營到達航班的承運人(即運營兩個轉乘航班中第一個航班的承運人)負責提供或確保提供此協助，即使乘客持有出發航班的單獨機票。」及英國CAP2990指引文件第三章、旅程前之「提供額外資源」略以：「航空公司必須確保身心障礙旅客的協助需求資訊能在內部有效傳遞，包括機場地勤、簽約代理人及機組人員等，甚至是在代碼共享航班中營運的機組人員。……在航班變動時自動轉移至新航班」基於轉運協助的精神，我國國籍航空公司對於購買聯營/共用航班且有電動輪椅託運需求之旅客，如何協助順利完成轉機，容有研議改善空間。

(五)綜上，行動輔具對身心障礙者及行動不便者而言，是維持日常生活及出行不可或缺的移動工具；然而我國有關行動輔具之託運(含機邊託運)、裝卸及損壞後的賠償與處理，相關規範付之闕如，目前逕依各航空公司「服務指引」或「搭機規範」之作法，因其資訊、程序及標準不一，導致執行面紊亂，已造成相關乘客莫大困擾和負擔，亟待檢討及改善。

四、從實地履勘發現，民航局、桃機公司及航警局在無障礙設施及旅客服務方面，諸如「接駁車斜坡踏板」斜坡角度、機場輪椅檢查、無障礙廁所「合理調整、通用設計入法」、電動輪椅鋰電池包裝袋型式、安檢人員無障礙服務相關訓練、桃園機場旅客網「無障礙標章」及無障礙計程車駕駛人保留比率等，仍有不足或尚待檢討改進之處：

獲取無障礙格式接收資訊、無障礙使用機場設施

、在機場獲得協助等係屬身心障礙者搭機權利，亦為機場/航空站(含相關業務機關)、航空公司及地勤公司之責任與義務，經由實地履勘松山及桃園機場發現以下缺失，有待檢討及改進：

(一)臺北國際航空站「接駁車斜坡踏板」斜坡角度較為陡峭，較不利於輪椅旅客自行上下：

1、有關「接駁車斜坡踏板」相關事宜，據110年11月30日民航局推動小組會議紀錄略以：「臺勤公司表示近年採購新接駁車時已將此條件（低底盤接駁車，具設計輕盈、一體成型、方便操作之接駁車斜坡板）納入需求規格中，未來如汰舊換新，亦將比照辦理。」另，臺北國際航空站已完成採購「附掛」型式之斜坡踏板，並於112年10月11日到貨⁴⁹。

2、復據113年6月24日民航局推動小組會議紀錄略以：「請各航空站及地勤公司檢視接駁車斜坡踏板之規格、坡度是否符合規範，以及是否設置防護緣提升安全性。」及同年11月14日會議紀錄之辦理情形略以：「經各航空公司及地勤公司確認，接駁車斜坡踏板均符合低地板大客車規格規範，依規範坡道長度超過120公分時，應設有防止輪椅從邊緣掉落之防護裝置。」以及委員提案：「反映接駁車斜坡踏板斜坡角度，輪椅旅客難以自行上下。」

3、本院履勘松山機場亦發現，用於接駁旅客自登機門前往飛機之接駁車斜坡板坡度較陡，輪椅使用者或協助推送者透過斜坡板上車較為吃力，恐對旅客及服務人員造成受傷風險。

(二)地勤公司「輪椅檢查」部分：

⁴⁹ 112年11月1日民航局推動小組會議紀錄。

- 1、有關機場輪椅例行檢查事宜，民航局前於110年2月4日函請地勤業者配合邀請專業人士指導正確檢視輪椅之方法⁵⁰，嗣地勤業者將輪椅自檢表提供民航局，轉予委員協助確認檢視內容正確無誤在案⁵¹。嗣民航局再以111年4月14日站務業字第1115007891號函請桃勤公司、長榮航勤、臺勤公司持續辦理輪椅檢查工作，並落實輪椅設備之清潔、檢修、維護及汰換等事宜，以確保輪椅設備使用安全⁵²。
- 2、後續有關地勤公司應落實機場輪椅例行檢查工作，包括每日務必檢查胎壓、煞車正常及備有小腿帶等，以及將「輪框」加入檢查項目表中，並定期檢視輪椅是否需檢修或汰換，以確保輪椅設備妥善性等情，於112年11月1日、113年6月24日民航局推動小組會議紀錄有具體決議內容。
- 3、惟據民航局於本院履勘後提供臺勤公司、長榮航勤、桃勤公司之輪椅檢查表資料(詳見下表)，其中臺勤公司輪椅管理表的檢查項目僅有5項，長榮航勤之每週輪椅清潔檢查表則有8項，桃勤公司輪椅檢查表之檢查項目最多，總計14項，且有標注「輪框」。是以從部分地勤公司輪椅檢查表項目，實難認已有列入「輪框」項目，且因各家輪椅檢查項目未統一，亦未於檢查表上詳列或備註正確檢視輪椅之方法，如何落實輪椅檢查及確保設備妥善性，不無疑慮。

⁵⁰ 110年11月30日民航局推動小組會議紀錄。

⁵¹ 110年11月30日民航局推動小組會議紀錄。

⁵² 111年12月7日民航局推動小組會議紀錄。

表4 地勤公司輪椅檢查表各項目彙整表

公司名稱	臺勤公司	長榮航勤	桃勤公司
檢查項目數	5	8	14
檢查項目	左右扶手 左右煞車 左右踏板 左右綁帶 清潔	左扶手 右扶手 左輪胎 右輪胎 外觀 煞車 清潔 運轉順暢	清潔 左煞車 右煞車 腳踏板 主體架 左扶手 右扶手 轉向 左輪胎 (框) 右輪胎 (框) 小腿帶 安全帶

資料來源：民航局，本院彙整。

(三)為因應身權法「合理調整、通用設計入法」，各航空站和桃園機場無障礙服務設施，仍有待通盤檢視通用化設計原則如「識別資訊」、「節省體力」及「空間尺寸可及性與易使用性」之需要：

- 1、依聯合國身心障礙者權利委員會第11屆會議(2014年3月31日至4月11日)就CRPD第9條(無障礙/可及性)提出第2號一般性意見略以：「通用設計的應用不僅能使身心障礙者，而且也能使所有人都融入社會。」及「締約國有義務通過、頒布及監測國家無障礙標準。……按照身心障礙者權利公約的要求，立法中應該納入通用設計原則，並以此為基礎(第4條第1項第f款)。它應該規定強制性實施無障礙標準，並對不實施這些標準的人規定制裁，包括罰款。」以及「將交通納入關於向公眾開放的公共航空、鐵路、公路及水運、資訊及通訊以及服務的法律的主流。……在確定無障礙標準時，締約國必須考慮身心障礙者的多樣性，確保向男女身心障礙者、各年齡的身心障礙者、

各種身心障礙者提供無障礙環境。」

- 2、查109年衛福部於身權法修正草案已納入通用設計原則⁵³，並經行政院111年6月30日通過身權法部分條文修正草案，該草案共修正30條、新增4條，目前於立法院審議中，其主要修正重點之一即為「**合理調整、通用設計入法，落實身心障礙者權利公約**」。爰此，112年9月4日交通部推動小組就「研議將『通用設計』納入本部及所屬機關業管法規及計畫之處理方式」作出會議結論略以：「觀光局製作風景區通用化環境設計參考手冊、臺鐵局(已於2024年改制為國營臺灣鐵路股份有限公司)製作車站及轉乘設施通用設計規範等，請各局就各自業務範疇，思考有無適當項目比照此模式建立通用設計。」
- 3、惟經檢視110-114年民航局推動小組會議紀錄發現，會議決議僅為「要求各航空站重新檢視各項無障礙設施」或「辦理新/改建工程時，須請推動小組委員協助勘驗」，以及「請各航空站、場站工程組及機場工程中心辦理各項建設時，於設計階段即將通用化設計規範納入考量，以符各障別需求。」顯見民航局仍未就其業務範疇研議建立通用化設計參考手冊或規範。
- 4、復查，現行松山機場設置之無障礙廁所，提供身心障礙者、親子及性別友善共用，服務族群甚廣，恐於使用時造成相互排擠之情形。另桃園機場各項無障礙設施、設備，經實地勘查航空公司提供之貴賓室、機場提供之盥洗空間等，則查有貴賓

⁵³ 內政部於108年1月修正《建築物無障礙設施設計規範》時，新增納入通用設計的「識別資訊」、「節省體力」及「空間尺寸可及性與易使用性」等原則，作為建築物無障礙設施設計之基礎。

室、機場盥洗空間存有高低落差，恐有影響身心障礙者使用及通行。

- 5、再者，據交通部提供113、114年各航空站無障礙設施調查表資料(含無障礙通路、升降設備、廁所盥洗室、停車空間、輔助上下交通工具共5大類)，經比對其各項「應設」及「已設」之數據發現，部分航空站有數據減少之情形⁵⁴；另桃園機場在「無障礙通路」、「升降設備」及「無障礙廁所」等類計有25項待改善項目，截至114年8月止，仍列管6項尚未完成改善⁵⁵。益徵目前航空站和桃園機場無障礙服務設施，仍有待通盤檢視及建立通用化設計之需要。

(四)安檢作業為機場無障礙服務之重要一環，惟航警局對於身心障礙旅客相關安檢訓練，課程時間約占「航空保安課程(56小時)」之2.98%，測驗題目20題僅有1題相關，課程和測驗均難謂足夠：

- 1、據航警局函復，該局已建立第一線執法人員教育訓練機制，包含身心障礙旅客出(過)境人身及其手提行李檢(複)查作業程序(詳附圖)，所有新進人員均應完成「航空保安課程(56小時)」及「危險物品空運安全檢查課程(44小時)」之課程訓練，合計100小時，課程內容包括基礎(學科)訓練及實務訓練等，上述人員於課程訓練結束後，應

⁵⁴ 1. 臺北站：「廁所盥洗室」之「鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、洗臉盆」等子項，113年「應設」及「已設」之數量各為23，至114年之數據降為21。2. 花蓮站：「廁所盥洗室」之「地面、引導標誌、廁所、鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、小便器、洗臉盆」等子項，113年「已設」之數量分別由11、11、11、11、11、11、10及13，降至114年之10、8、8、9、7、7、8、9。

⁵⁵ 113年桃園機場無障礙勘檢缺失改善清單之20至25項列管事項略以：「20. T2-C4通往候機室樓梯，兩邊扶手不一樣；21. T2-D6候機室廁所沖水按鈕建議改至側邊；22. 5樓觀景台樓梯(含上及下樓處)前30公分處，加裝導盲磚；23. T2-D6候機室下樓梯之扶手之起迄點建議改成L型內彎式，以防勾撞；24. 馬桶與洗手槽扶手請微調位置；25. T2-D6候機室之無障礙廁所在柱子後面，輪椅自斜坡下來看不見，請增加『無障礙廁所』標誌。」

接受測驗合格後函報該局核發證書，之後每2年需再經複訓及測驗及格。

- 2、復據航警局表示，有關身心障礙旅客安檢流程相關訓練，係納入「航空保安課程」之「旅客人身安全檢查」及「手提及託運行李安全檢查」課程中講授，並於測驗題目中考核。惟據該局提供114年第2次新進人員「航空保安初訓課程表」及同年第1次「新進人員航空保安初訓考題」資料，其中「旅客人身安全檢查」及「手提及託運行李安全檢查」之課程時間，各計50分鐘，約占「航空保安課程」56小時之2.98%，講授之內容除身心障礙旅客安檢作業程序外，尚包括出、過境旅客等安檢作業程序；至航空保安初訓測驗包括是非題、選擇題各10題，總計20題，惟僅有1題與身心障礙旅客安檢有關，即「對於殘障人士或裝有心律調整器之旅客如何實施特別保安檢查」，其答案為「以人工代替金屬偵測器之人身檢查」，顯然航警局安檢訓練有關身心障礙旅客的部分，課程內容及測驗程度均難謂足夠。
- 3、基於2018年英國CAP1411號指引文件針對隱性身心障礙者之「安全檢查」提出：「1. 工作人員培訓：安全檢查人員應接受適當培訓，以確保在檢查隱性身心障礙旅客時，其尊嚴得到維護。2. 合理調整與溝通。3. 識別方式：強烈建議機場提供旅客(和陪同人員)可選用識別方式，例如配戴設計合適的掛繩或手環，以幫助安全人員識別需要協助的旅客。4. 專用通道……」等指導，航警局可為借鏡精進。

(五)民航局雖已訂定航空公司受理電動輪椅鋰電池託運時，應將電池個別放入塑膠袋或保護袋中，但未統一

包裝袋型式，難謂無造成旅客及安檢作業之困擾：

- 1、據民航局公告空運危險物品名稱-「旅客及組員可攜帶或託運上機之危險物品表」項下「電池」之「鋰電池(包括可攜式電子裝置)」規定略以：「7. 備用鋰電池，包括行動電源：(1)必須以手提行李方式攜帶；和(2)備用電池須個別保護避免短路(如放置原廠零售之包裝件中或隔離電極，如於外露/裸露電極上貼上絕緣膠帶或將電池個別放入塑膠袋或保護袋中)」。是以電動輪椅鋰電池託運需經航空公司同意，航空公司受理鋰電池託運時應協助旅客將電池之電極以膠帶絕緣及將取出之電池放入保護袋。
- 2、本院履勘松山機場時，針對電動輪椅鋰電池之包裝型式，詢據現場安檢人員表示：「目前對於電動輪椅鋰電池之包裝，並未統一保護袋的型式。」爰就執行安檢時對於鋰電池的包裝要求，經詢航警局表示：「航空公司同意收運電池後，會附上『掛牌標籤』，其標示內容包括班機、日期、目的第、核可者等4項資訊，提供安檢人員查驗確認」及「只要確保可以絕緣，包裝不要外露、完成密封即可」等云，惟上述包裝在安檢時係如何達到要求？據該局查復：「該局於安檢線上原備有係供旅客包裝LAGs(液態、膠狀、噴霧類物品使用，尺寸為23cm×20cm)之密封袋，安檢人員如發現電池包裝不符合規定，則勸導旅客使用密封袋包裝」等云。顯見目前未能統一鋰電池包裝袋型式的情況下，對於安檢作業及旅客均難謂無困擾。

(六)桃機公司迄未申請機場旅客網站「無障礙標章」，復對於機場排班計程車應保留百分之九由桃園市

大園區計程車駕駛人擔任的部分，仍未能掌握實際數量，無障礙計程車數量亦未符百分之五之規定：

- 1、據桃機公司履勘簡報略以：「桃園機場於官方網站公開揭露行動不便旅客服務相關資訊，提供民眾查閱；但『機場旅客網』因考量網站動畫、活潑性等需求，目前未申請無障礙標章，僅『機場公司網』取得無障礙標章2.1，期限為112年2月3日至115年2月3日。」
- 2、依「民用航空機場客運汽車管理辦法」規定，交通部係於104年7月31日增訂無障礙計程車保障名額⁵⁶，為建構通用設計之無障礙運輸環境，確保行動不便旅客之權益，提升我國計程車國際形象，爰桃園機場排班計程車保留5%予具備載運輪椅使用者車輛識別標示之計程車駕駛人提供服務。至臺北機場及高雄機場排班計程車由航空警察局公開辦理登記⁵⁷。另機場均設有計程車站，機場服務人員可協助旅客預約安排無障礙計程車，並設有無障礙通道及相關標誌指引。
- 3、惟據交通部到院約詢及補充資料，經統計桃園機場排班計程車自114年5月1日起，總計共671台排班計程車，其中無障礙計程車共32台，約占4.77%，尚不符5%之規定。114年1至6月預約無障礙計

⁵⁶ 「民用航空機場客運汽車管理辦法」第14條：「桃園機場排班計程車應保留百分之二十由優良職業汽車駕駛人擔任、保留百分之五由無障礙計程車駕駛人擔任及保留百分之九由桃園市大園區計程車駕駛人擔任。前項桃園市大園區計程車駕駛人須符合下列資格條件：一、登記排班登記證公告日前連續設籍於桃園市大園區10年以上者。二、所持有汽車運輸業營業執照登記所在地係屬桃園市大園區者。辦理增補排班計程車時之保留名額比例由機場公司依營運需求決定，不受第一項規定之限制。」

⁵⁷ 「民用航空機場客運汽車管理辦法」第28條第1項：「臺北機場及高雄機場排班計程車由航空警察局公開辦理登記，就合於下列條件者，核發機場排班登記證：一、自汽車出廠後首次領牌日之次月1日起算，在6年以內，排氣量在1,750立方公分以上，且車輛機械功能良好，設備齊全，車容整潔。二、臺北機場限計程車客運業營業區域含有臺北市之車輛。高雄機場限計程車客運業營業區域含有高雄市之車輛。三、駕駛人領有有效職業駕駛執照及有效執業登記證。」

程車數量，共23次，約占整體載客趟次之0.005%。
另桃機公司對於機場排班計程車應保留百分之九由桃園市大園區計程車駕駛人擔任的部分，則尚未能提供相關數據。

(七)綜上，民航局、桃機公司及航警局在無障礙設施及旅客服務方面，諸如「接駁車斜坡踏板」斜坡角度、機場輪椅檢查、無障礙廁所「合理調整、通用設計入法」、電動輪椅鋰電池包裝袋型式、安檢人員無障礙服務相關訓練、桃園機場旅客網「無障礙標章」及無障礙計程車駕駛人保留比率等，仍有不足或尚待檢討改進之處。

五、我國首部「**國家人權行動計畫**」(2022-2024年)有關「**身心障礙者之平等與不歧視**」項下「**加強陸海空運通用無障礙服務設施，建立友善交通運輸環境**」行動，由交通部提出之7項關鍵績效指標，皆為硬體設施設備，從本案空運之法制規範及監督相關作為，可知機關重「設施」輕「服務」的思維未能澈底轉換，服務面尤缺乏具體量化指標，益徵交通部全面性盤點及檢核機制未臻周延與完善，難謂允當：

(一)據106年公民與政治權利國際公約、經濟社會文化權利國際公約(下簡稱兩公約)第二次國家報告國際審查委員通過之結論性意見與建議，其中的第78點指出：「審查委員會建議中華民國(臺灣)政府制定國家人權行動計畫，訂立明確的目標、指標及基準，以落實在兩公約及本次審查委員會所提出建議下的義務。」是行政院自2018年起著手進行我國首部「**國家人權行動計畫**」(2022-2024年)之制定事宜，並擇定之優先議題為「強化人權保障體制」、「人權教育」、「平等與不歧視」、「強化生命權保障」、「居住正義」、「氣候變遷與人權」、「數位人權」、「

難民權利保障」等8大議題，於各議題下再擇定應特別關注之分項子議題，以聚焦應改進之人權事項，研擬具體對應之解決行動及完成期程；各權責機關所提出之「行動」，應係於事前進行全面之資源盤點，並盱衡當前我國人權保障不足之處及國際人權變遷情勢後，評估資源(包括預算及人力等)整備情況，據以設定具體目標及完成時程後所提出。

(二)復按111年10月24日行政院身心障礙者權益推動小組通過國際審查委員會(IRC)就我國施行《身心障礙者權利公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 簡稱CRPD)第二次國家報告結論性意見，有關「身心障礙策略和政府部門間的協調」即第30點意見略以：「國際審查委員會樂見身權法(2021年草案)裡的許多條款，但其並不是全面落實CRPD的立法。另外，雖然國際審查委員會樂見國家人權行動計畫的通過，該計畫僅觸及少部分CRPD所闡述的身心障礙者權利。」

(三)查「平等與不歧視」為各核心人權公約共同之權利保障項目，其中身心障礙者之平等與不歧視有關「推動無障礙環境」部分，交通運輸方面係由權責機關交通部提出「加強陸海空運通用無障礙服務設施，建立友善交通運輸環境」行動、完成時程(2021至2024年)、7項關鍵績效指標，截至113年底止之執行成果，彙整如下表。

表5 交通部主責交通運輸無障礙環境關鍵績效指標辦理情形

項次	關鍵績效指標	執行成果			
		110年	111年	112年	113年
1	補助地方政府購置無障礙公車與改善場站設施，提供無障礙候車環境，市區客運無障礙車輛比率(6都)達72%。	截至110年底6都市區客運無障礙車輛比率為72.77%。	截至111年底6都市區客運無障礙車輛比率為75.10%。	截至112年底6都市區客運無障礙車輛比率為75.84%。	截至113年底6都市區客運無障礙車輛比率為76.41%。

項次	關鍵績效指標	執行成果			
		110年	111年	112年	113年
2	汰舊換新臺北國際航空站等11個航空站之斜坡式搭機輔具共25台，提供身心障礙者更安全舒適友善的搭機環境。	完成招標作業。	完成汰換25臺斜坡搭機輔具	-	-
3	辦理桃園機場第一航廈A6等候機室改善工程，營造友善環境。	規劃5間(A6、A7、A8 B7 B8)候機室無障礙廁所裝修改善案於110年發包。	111年1月20日完成B7、B8候機室無障礙廁所改善，111年12月13日完成A6、A7、A8候機室廁所裝修改善，上下樓梯及電梯之視障警示帶於111年12月13日完成。	1. 112年5月5日完成B1-B3候機室廁所、上下樓梯及電梯之視障警示帶。 2. 112年8月9日完成A1-A3候機室廁所、上下樓梯及電梯之視障警示帶。 3. D區長廊及候機室廁所改善案設計監造發包。	第二航廈C、D區及室廊機所工程於113年10月上網公告，於113年底決標。
4	完成至少5艘客船及載客小船汰舊換新，新船均提供無障礙服務設施。	4艘客船及1艘載客小船汰舊換新。	2艘載客小船汰舊換新。	2艘客船汰舊換新。	無
5	至少完成3處無障礙岸接設施。	-	完成1處浮動碼頭。	完成1處浮動碼頭。	完成3處浮動碼頭。
6	完成高雄港旅運中心之無障礙設施，包含無障礙停車位、電梯、廁所、郵輪報到櫃檯及戶外無障礙坡道等。	-	-	高雄港旅運中心於112年3月啟用，該中心設置14個無障礙車位、8部電梯、10間無障礙廁所、1間人工肛門廁所、2座無障礙郵輪報到櫃檯、2處戶外無障礙斜坡、2座無障礙岸接設施。	高雄港旅運中心無障礙設施已於112年完成。
7	完成布袋港旅運中心之無障礙設施，包含無障礙停車位、廁所及戶外無障礙坡道等。	-	布袋港旅運中心於111年5月啟用，該中心共設置36格無障礙停車位、3間無障礙廁所及1處戶外無障礙坡道。	布袋港旅運中心無障礙設施已於111年完成。	布袋港旅運中心無障礙設施已於111年完成。

資料來源：交通部。

(四)詢據交通部表示，有關「加強陸海空運通用無障礙服務設施，建立友善交通運輸環境」行動提出之7項關鍵績效指標，係由該部所屬相關單位依其政策執行規劃及實務上之需求所提出，惟該7項指標均為硬體設施設備，由本案航空運輸之法制規範及交通部與民航局等監督作為可知，機關重「設施」輕「服務」的思維未能澈底轉換，服務面尤缺乏具體量化指標；再者，依該部提供部屬機關就下期「國家人權行動」初步盤點結果(詳見下表)，益徵交通部提出之關鍵績效指標全面性盤點及檢核機制，未臻周延與完善。

表6 交通部所屬機關初步盤點「國家人權行動計畫」下期行動關鍵指標

權責機關	盤點項目(含預定績效)
交通部 鐵道局	督導高鐵公司優化現行訂票服務，建置站外通路輪椅座位訂票服務。
公路局	督導公路客運業者每家每年至少辦理2場無障礙服務教育訓練，提升友善身心障礙者服務品質。
交通部高速 公路局	建置提供高齡者、身心障礙者、孕婦等預約於高速公路服務區免下車申辦ETC業務之愛心服務，提升服務便捷性與友善程度。
民航局	督導國籍航空公司辦理年度教育訓練課程，並以一線服務及專責人員受訓覆蓋率達90%以上。
航港局	每年辦理2場船舶檢查員及驗船機構人員無障礙船舶審查圖說教育訓練，提升無障礙船舶圖說審查效益，使新建船舶於審圖時應具備相關無障礙設備，確保符合無障礙規範。
交通部 觀光署	督促各縣市政府輔導經主管建築機關列管且已改善完成之旅館業者，於臺灣旅宿網揭露無障礙客房或設施相關資訊，分年目標如下： 114年：登載率85%。 115年：登載率90%。 116年：登載率93%。
國營臺灣鐵 路公司	每年無障礙旅客服務教育訓練受訓比達現場人員總數70%以上。

權責機關	盤點項目(含預定績效)
桃機公司	辦理機場公司官網改版與優化作業，並取得無障礙標章，提供更加友善之無障礙軟體環境。
臺灣港務股份有限公司	所轄港口旅運服務中心每年辦理2場次「無障礙服務人員課程」，以培訓具備專業知識和技能，提供身心障礙者友善服務之人力。

資料來源：交通部。

(五)綜上，我國首部「國家人權行動計畫」(2022-2024年)有關「身心障礙者之平等與不歧視」項下「加強陸海空運通用無障礙服務設施，建立友善交通運輸環境」行動，由交通部提出之7項關鍵績效指標皆為硬體設施設備，從本案空運之法制規範及監督相關作為，可知機關重「設施」輕「服務」的思維未能澈底轉換，服務面尤缺乏具體量化指標，益徵交通部全面性盤點及檢核機制未臻周延與完善，難謂允當。

參、處理辦法：

- 一、調查意見，函請行政院督促所屬確實檢討改進見復。
- 二、調查意見（含附表／圖／簡報），經委員會討論通過後公布。
- 三、調查意見，移請本院國家人權委員會參處。
- 四、檢附派查函及相關附件，送請交通及採購委員會處理。

調查委員：王榮璋

蘇麗瓊

附表一、《空運身心障礙乘客權利法案》10項基本權利

	權利	內容
1	獲得尊嚴和尊重 (The Right to Be Treated with Dignity and Respect)	1. 航空公司及其員工和承包商不得因乘客的身心障礙而歧視。 2. 航空公司不得要求身心障礙旅客接受特殊服務或施加不適用於其他乘客的限制，除非是為了獲得某些相關服務而需要提前提早報到、事先通知或提供文件，或優先登機。 3. 航空公司員工及承包商人員必須接受培訓 瞭解身心障礙旅客的需求，並知道如何安全且有尊嚴地協助他們，且需至少每3年進行1次複訓，而投訴解決官(CRO)則需每年複訓。
2	獲得有關服務及飛機性能與限制資訊 (The Right to Receive Information About Services and Aircraft Capabilities and Limitation)	1. 航空公司必須應身心障礙旅客的要求 提供其可用設施和服務的資訊。 2. 航空公司必須提供的資訊包括:必須針對預定航班的飛機具體說明，包括任何機上或服務相關的限制（如登機方式限制）、輔助設備的儲存限制、帶有可移動式走道扶手座位的具體位置、飛機上是否有無障礙廁所及航班無法提供的服務類型。
3	獲取無障礙格式接收資訊 (The Right to Receive Information in an Accessible Format)	1. 使用座位超過60個的飛機的航空公司，其主要網站必須是無障礙的。在美國機場，若每年登機人數達到1萬人次以上，自2016年12月後安裝的自動服務機(kiosk)必須為無障礙型號，直到每個機場有25%的服務機是無障礙型號。 2. 需要視覺或聽力協助的旅客必須在登機口、票務區、客服櫃檯及機上即時獲得與其他旅客相同的航班資訊。 3. 航空公司人員必須接受培訓，以識別溝通需求，並學會使用常見方法(如書寫便條)和現有工具(如盲文卡、閱讀資訊單、口譯)與視障、聽障或聽障旅客溝通。
4	無障礙使用機場設施 (The Right to Accessible Airport Facilities)	1. 航空公司和美國機場營運商共同負責機場設施的無障礙性。航空公司必須確保其擁有、租賃或控制的航站設施在美國機場和國外機場均方便身心障礙旅客使用。機場有責任確保其擁有、營運或租賃給其他方（包括航空公司）的設施符合相關規定。 2. 航空公司必須確保登機口和飛機登機地點之間設有無障礙通道。當無法提供水平登機服務時，航空公司和美國機場必須提供坡道或機械升降設備服務大多數航班，尤其是在美國機場有19個或以上座位、每年載客量超過1萬人次的航班。航空公

	權利	內容
		司須與機場營運商合作提供服務性動物的救援區。
5	在機場獲得協助 (The Right to Assistance at Airports)	1. 身心障礙旅客應在要求下，由受過適當培訓的航空公司人員提供及時的登機和下機協助。這包括提供人員協助、使用輪椅、電動車、登機輪椅、機上輪椅，以及坡道或機械升降設備。協助範圍涵蓋從路邊到出發航班、航廈內轉機以及從抵達航班到路邊接送的移動。在時間允許下，還包括前往票務櫃檯、行李領取處或洗手間入口等主要功能區域的協助。 2. 航空公司不得強迫乘客接受其未要求的特定形式協助。 3. 航空公司不得讓無法獨立移動的乘客在輪椅或其他設備上無人看管超過30分鐘。
6	在航空器上獲得協助(The Right to Assistance on the Aircraft)	1. 航空公司必須允許在登機口表明需要額外時間或協助登機、收納輔助設備或就座的身心障礙乘客優先登機。 2. 航空公司必須應要求提供及時的登機和下機協助，包括在座位間移動的協助。若無水平登機橋，大多數美國機場必須提供升降設備以安全協助行動不便者上下機，但小型飛機（少於19個座位）除外。航空公司絕不能徒手搬運乘客，除非在緊急情況下。 3. 登機後，航空公司應要求提供協助，例如往返廁所（包括使用機上輪椅協助）和收放隨身物品（包括輔助設備）。
7	攜帶輔助設備或服務動物旅行（The Right to Assistance on the Aircraft）	1. 輔助設備：航空公司必須允許輔助設備免費作為隨身行李帶入客艙，且符合安全規定，並不得計入乘客的隨身行李限制；座位超過100個的飛機，必須為至少1個正常尺寸的可折疊手動輪椅提供優先機上儲存空間。無法在客艙內運輸的手動輪椅必須依照安全和安保要求放入貨艙運輸。如果電動輪椅能夠放入貨艙，且運輸符合安全和安保要求，航空公司必須接受，由航空公司提供必要的電池包裝且不收取費用，但可以就提供氧氣等服務收取費用。航空公司必須提供在登機口託運和及時歸還輔助設備。若航空公司遺失、損壞或毀壞輪椅或其他輔助設備，必須賠償至其原始購買價格。 2. 服務性動物：航空公司必須允許服務犬陪同身心障礙乘客進入機艙，除非該犬對他人健康或安全構成直接威脅、在機艙或機場登機口區域造成嚴重干擾或行為不當等（略）。

	權利	內容
8	獲得座位安排 (The Right to Receive Seating Accommodations)	1. 如果飛機上相同艙位的座位有此類座位，航空公司必須為向航空人員表明需要特定座位的乘客提供座位。這包括：1. 可移動過道扶手：使用走道輪椅登機且無法輕易跨越固定走道扶手的乘客可獲得可移動走道扶手座位；2. 隔板座位或其他座位：攜帶服務性動物的乘客可獲得隔板座位或其他最適合動物的座位；3. 更大的腿部空間：腿部融合或固定不動的乘客可獲得較大腿部空間座位。4. 相鄰座位：對於提供特定協助的同行者，如個人照護者、閱讀者、口譯員或安全助理，可獲得鄰座。 2. 航空公司不得限制身心障礙者搭機人數，也不能因身心障礙原因要求乘客坐在特定座位或被排除在特定座位之外，除非是為了符合FAA或外國政府的安全規定(如緊急出口座位)。
9	無障礙使用航空器設施 (The Right to Accessible Aircraft Features)	1992年4月後交付給美國航空公司以及2010年5月後交付給外國航空公司的新飛機必須具備無障礙功能。這包括：若飛機座位數達30個或以上，一半的走道座位應設有可移動的走道扶手。座位數達100個或以上，客艙應有優先儲存輪椅的空間。若飛機有多個走道，應至少有1個無障礙廁所。若飛機有無障礙廁所，或乘客事先告知航空公司其可以使用非無障礙廁所但需要機上輪椅才能到達，則應提供機上輪椅。
10	身心障礙相關問題解決 (The Right to Resolution of a Disability-Related Issue)	1. 航空公司必須及時提供投訴解決官(CRO)，可透過電話聯繫。 2. CRO應接受過解決身心障礙相關問題的專家培訓，並能夠當場解決問題。對航空旅行服務不滿意的身心障礙乘客，可以向航空公司或交通部投訴。交通部會調查所有收到的身心障礙相關投訴，以確定是否違反了《空運業者無障礙法案》。

資料來源：美國交通部官網，本院彙整。

附表二、CAP2990號指引文件重點摘要表

章別	子項目	內容
第一章	闡明指引文件的核心目標與背景。	
第二章	列出航空公司在提供無障礙服務時必須遵守的主要法律與指引文件。	
第三章、旅程前	網站可及性	航空公司應於網站首頁「一鍵式點擊(One Click)」的範圍內提供「特殊協助」的連結，方便旅客快速找到所需資訊；網站與APP應符合最新的網站無障礙指引(WCAG 2.1)AA級標準；航空公司應與使用輔助科技的身心障礙者合作，共同測試網站的實際可用性。
	必要資訊的提供	1. 航空公司必須在官方網站以無障礙格式公開其安全規定，以及對旅客或其行動輔具的任何運輸限制。 2. 營運航空公司告知義務：若實際營運的航空公司與售票的航空公司不同(例如代碼共享航班)，必須明確告知旅客；或營運航空公司不變；若營運的飛機有變更，旅客也應被通知。
	請求協助與預先通知	1. 接收身心障礙旅客協助請求的義務：航空公司必須採取一切必要措施，在其銷售點(包括電話和網路)接收身心障礙旅客的協助請求。 2. 資訊傳遞：若在航班出發前48小時收到請求，航空公司必須在出發前36小時將資訊傳遞給相關機場及營運航空公司；若在48小時內收到請求，則應盡快傳遞。 3. 建議線上(網站/APP)預訂流程(含提供額外資訊的填寫欄位)、多樣化的溝通管道、確認機制(應向旅客提供確認，告知其協助請求已被記錄及傳遞)。
	提供額外資源	1. 依法規要求，航空公司所提供的協助應盡可能符合個別旅客的特殊需求。 2. 航空公司應建立系統，以接受、記錄並傳遞身心障礙旅客透過自由文本(Free Text)提供的額外資訊。 3. 航空公司必須確保身心障礙旅客的協助需求資訊能在內部有效傳遞，包括機場地勤、簽約代理人及機組人員等，甚至是在代碼共享航班中營運方的機組人員。理想情況下，所有協助需求應與旅客的訂位紀錄綁定，以便在旅程各階段都能被相關人員查閱，並在航班變動時自動轉移至新航班。
	准許搭機與醫療許可	1. 法規僅允許航空公司因安全要求或飛機尺寸/艙門限制之理由拒絕運輸。在行使拒絕前，必須已考慮所有合理的替代方案，若拒絕，必須立即告知旅客理由，並在5個工作日內提供書面說明。 2. 不得任意設定搭載限額。 3. 不得任意要求旅客提供醫療證明。 4. 補償權利：若旅客因其身心障礙或行動不便被拒絕登機，且非出於合理的安全和醫療理由，則該旅客有權根據EC第

章別	子項目	內容
		261/2004號獲得賠償、退款或改搭其他航班的權利。
	陪同人員	僅在為了符合安全規定時，航空公司才能要求旅客必須有陪同人員。若基於安全理由強制要求旅客需有陪同人員，則應免費或以顯著折扣價提供陪同人員的機票。
第四章、在機場	報到	1. 航空公司責任：儘管機場負責航廈內的移動協助，航空公司在報到櫃檯仍扮演關鍵角色。 2. 減少排隊：航空公司可透過設立特殊協助專用櫃檯、優先辦理等方式協助有需要的身心障礙或行動不便旅客。 3. 自動報到機(Kiosks)：若航空公司設有自動報到機，應確保其無障礙性，或在無法使用時提供同等服務。 4. 核對資訊：地勤人員應在報到時與旅客再次確認其協助需求。 5. 使用個人輔具的選擇權：航空公司應提供旅客選擇，可將個人行動輔具在報到時託運，或繼續使用至登機門。民航局的觀點是，除非安全因素不允許，應讓旅客盡可能使用自己的輔具直到登機門。
	登機與下機	1. 優先登機：國際民用航空組織(ICAO)《身心障礙者航空運輸手冊》與民航局皆強調，應提供需要額外時間或協助的旅客優先於所有其他乘客登機的機位。航空公司應確保有充足的時間讓旅客完成優先登機並就坐。 2. 下機：航空公司應指示機組人員在適當時協助登機和下機。民航局認為，在登機和下機時應有一套交接程序，確保受助乘客的安全下機過程。機組人員不應親自提供需要專業訓練或設備的登離機協助(如抬舉旅客)，此類協助應由機場或其簽約的專業人員負責。
第五章、旅程中	機上設施	1. 座位安排：航空公司應盡「一切合理努力」為旅客安排滿足其需求的座位，不得額外收費，並應在官方網站的座位圖上標示可移動扶手座位、廁所、出口等資訊。 2. 可移動扶手：飛機座位達30個以上，應有50%的走道座位配備可移動扶手。 3. 輔助座椅：除非有安全或安保理由，航空公司應允許旅客使用自備的輔助座椅或安全帶。 4. 無障礙廁所：ECAC第30號文件建議「單通道以上的飛機應配備至少1間寬敞的無障礙廁所」。 5. 機上輪椅：在座位100個(含)以上的飛機應設有優先存放區，用於存放至少1架標準尺寸的折疊式手動輪椅。
	行動輔具與醫療設備的運輸	1. 行動輔具不應計入旅客的隨身行李限額。 2. 航空公司應允許旅客免費攜帶符合安全規定的個人氧氣瓶。 3. 除非有安全考量，航空公司應允許乘客在登機和下機時，能夠使用個人輔具或行動設備通過機場直到登機門，若實際可行，航空公司應確保行動設備在抵達時於登機門

章別	子項目	內容
		貨機坪邊可用。 4. 設備的處理與歸還 ：應建立完善的流程以確保行動輔具的安全處理，可參考IATA的「行動輔助工具運輸指引」。並建議地勤人員應接受如何滿足身心障礙者需求及障礙意識相關訓練，旅客應能提供訓練證明。
	服務性動物	航空公司應接受經過訓練能為身心障礙者執行特定任務或功能的服務性動物進入客艙，旅客應能提供訓練證明及書面聲明。
	人員培訓	航空公司應對所有直接服務旅客的員工進行訓練 ，包括對直接提供協助的人員(含分包商及簽約人員)，需提供具備滿足不同障別需求的知識，針對所有直接面對公眾的機場員工，需提供障礙平等與意識訓練，以及新進員工的訓練和現職員工的定期複訓。以上可遵循ECAC第30號文件之附件5-F和5-G，及參考英國交通部「REAL training」指引。
	航班中斷的協助	在航班中斷期間，航空公司應優先照顧身心障礙及行動不便的旅客，以及任何陪他們的人員或服務性動物，包括主動安排改搭最早可用的航班、無障礙住宿等。
第六章、旅程後		1. 航空公司應建立處理投訴的程序。處理投訴的員工應具備專業知識。 2. 若投訴無法獲得滿意結果，可向民航局等指定的任何其他主管機關提出申訴。 3. 民航局鼓勵航空公司自願提供能完全彌補旅客損失的賠償，並建議航空公司將其賠償政策明確公布於網站上。

資料來源：CAP2990號指引文件(2024年版)，<https://www.caa.co.uk/our-work/publications/documents/content/cap2990/>，本院彙整。

附表三、AATFG「航空無障礙專任小組獨立報告」19項關鍵行動重點摘要表

項目	關鍵行動	內容
1	強制進行基線身心障礙與無障礙意識培訓(Mandate baseline disability and accessibility awareness training)	雖然培訓應與每個職位相符且適當，但機場和航空公司應確保所有人員接受必要的身心障礙和無障礙意識基礎培訓。可以要求將此類培訓作為獲得機場通行證的條件和/或納入機場合約條款。
2	與有生活經驗的人共同開發訓練教材(Co-develop training materials with people with lived experience)	業界在開發培訓材料時應吸收身心障礙者的意見，確保其反映現實世界的挑戰和解決方案。例如，訓練教材可以包含影片和顧客評價，以生動地展現個人觀點，增進理解。
3	增加熟練培訓師的數量(Increase the availability of skilled trainers)	業界應努力擴大並發展具有豐富實務經驗的培訓師隊伍。在適當且適度的情況下，培訓應由兼具專業知識和豐富實踐經驗的培訓師進行，涵蓋各種障礙。 ⁵⁸
4	改進與規範培訓內容(Improve and standardise training content)	業界應為所有航空人員(包括機組人員、援助服務人員、地面服務人員和保全人員)制定統一且強化的訓練計畫。 ⁵⁹ 培訓內容應與每個職位職責相適應且相稱。
5	確保培訓持續改進(Ensure continuous improvement of training)	業界應確保定期更新培訓內容，並借鏡正面和負面事件的經驗，以提升身心障礙乘客的服務品質。這些更新可以全年進行，包括採取更靈活的方法，例如向員工進行

⁵⁸ 有關標準化培訓內容：「雖然 AATFG 明確表示，所有行業員工，包括機場工作人員，都應該接受基本的培訓和認知，但某些職位當然需要更詳細的知識。AATFG 發現，該行業某些部門，尤其是安保和地面服務人員，在無障礙和身心障礙者培訓方面存在差距。在與乘客的諮詢中，安全問題被列為身心障礙乘客焦慮和擔憂的一大關鍵領域，並多次出現被保全人員以不尊重的方式對待的情況。雖然安全是航空業的重中之重，但安保人員在對待身心障礙乘客及其設備的培訓和意識方面存在明顯差距。具體而言，對安保人員的培訓可以涵蓋更好地了解內建醫療設備的類型，並考慮如何跟上這一快速發展的領域，例如與相關慈善機構建立關係，並與現有的機場無障礙論壇合作。地面服務人員，特別是那些處理和存放行動裝置的人員，也將受益於更多客製化培訓，不僅要了解處理設備（包括電池）的技術方面，還要了解此類設備的重要性以及損壞對乘客的影響。」

⁵⁹ 有關改進和標準化培訓內容部分：「雖然員工的初始培訓至關重要，但 AATFG 明確指出，同樣重要的是定期進行相關的進修培訓，以確保員工掌握最新資訊並持續改善協助服務。除此之外，培訓不能一成不變，業界應該考慮如何汲取從正面和負面回饋（來自乘客或機場無障礙論壇）中汲取的經驗教訓，以及新醫療設備等變化帶來的教訓。AATFG 也認為，產業組織之間應該像處理其他事件一樣，即時分享經驗。這些資訊應該以快速且靈活的方式提供給員工，並納入定期的正式培訓材料中。」

項目	關鍵行動	內容
		情況介紹，並在業界即時分享經驗，確保持續學習和適應。
6	改善標準化無障礙資訊的獲取 (Improve access to standardised accessibility information)	航空公司和機場應實施「一鍵式 (One Click)」標準 ⁶⁰ ，方便乘客輕鬆取得關鍵具體訊息，從而做出明智的決定。資訊應包括如何申請和預訂機場和航空公司的協助服務、可用的機場內協助服務及其位置、機上座位和醫療審查政策、攜帶助行器的詳細指引、認可的協助犬以及需要陪同人員的情況。該標準還應涵蓋航空公司、機場和乘客的角色和職責。
7	建立機場無障礙指引 (Create airport accessibility guides)	機場應制定全面的無障礙指引，詳細說明可用的服務、無障礙設施、路線指引以及乘客如何尋求協助。這些指引應確保身心障礙乘客能夠在機場內順利通行，並獲得所有必要的設施、服務和協助。
8	確保數位無障礙 (Ensure digital accessibility)	航空業應確保所有數位通信，包括網站、行動應用APP和電子郵件，對所有乘客都完全無障礙且易於使用。這應符合現有指引，並針對各種身心障礙者進行設計和測試。
9	增強整個機場旅程的協助 (Enhance access to assistance throughout the airport journey)	機場和援助服務提供者應為乘客提供在機場各處取得援助的機制。考慮到各機場規模和營運模式的差異，實現這一目標的具體措施包括：增設服務台，透過簡訊、電子郵件和應用程式內通知即時更新，讓旅客隨時了解航班狀態、登機口變更和援助選項，提供雙向溝通，以及在需要時提供其他聯繫支援人員的方式。
10	確保明確乘客權利和投訴程序 (Ensure clear passenger rights and complaints procedures)	航空公司和機場應確保乘客能夠獲得透明、清晰且易於獲取的信息，了解其權利以及如何提出投訴。這可以包括設立自願投訴解決人員，以及清晰的升級途徑。
11	在機場無障礙設施評估中	機場應確保無障礙設施評估涵蓋各種身心

⁶⁰ 「航空無障礙專任小組獨立報告」詞彙表 (Glossary) 「一鍵式」標準：「建議使用標準，確保所有可及性資訊均可在單一網頁或單一登入頁面的頁面上找到，只需從主頁點擊滑鼠即可存取。」

項目	關鍵行動	內容
	納入身心障礙者需求 (Include pan-impairment requirements in airport accessibility reviews)	障礙者，包括視障者等。評估應特別關注不同群體的需求，確保所有旅客，無論其身心障礙狀況如何，都能在整個機場旅程中獲得適當的設施、服務和支援。
12	進行宣傳活動，增強飛行信心 (Develop awareness campaigns to increase confidence to fly)	業界應考慮進行有針對性的宣傳活動，以減少對非視力障礙乘客的歧視，並增強他們尋求支持的信心。這些活動也應教育員工和公眾了解非視力障礙乘客面臨的挑戰，鼓勵他們表達同理心、理解並給予支持。
13	確保與乘客清晰溝通有關助行輔助設備的訊息 (Ensure clear communication with passengers about mobility aids)	地面服務和援助服務提供者的工作人員應確保與乘客就其助行輔助設備的處理方式進行清晰的溝通。應告知乘客相關規則和程序，詢問其助行輔助設備的具體情況，並告知乘客在整個旅程中將如何處理助行輔助設備。乘客也有責任提供準確且最新的資訊。
14	建立行動輔助設備設計與處理工作小組 (Establish a working group on mobility aid design and handling)	AATFG確定了助行輔助設備設計和操作方面值得持續關注的領域。由產業主導、由包括製造商在內的各組織代表組成的小組，將有助於推動該領域的持續發展。
15	開發更好的方法來捕捉乘客需求 (Develop improved means of capturing passenger needs)	業界應該開發更好的系統來捕捉和傳達乘客的無障礙訊息，以確保準確回應特定需求。
16	確保使用適當的設備 (Ensure appropriate equipment is used)	機場、援助服務提供者和地面服務部門應確保所使用的設備和車輛能夠為乘客提供適當的援助並處理個人助行輔助設備。設備必須專門為此目的而設計，並妥善維護。
17	發展自我評估工具 (Develop self-assessment tool)	民航局應該為英國的立法和指導要求創建成熟度矩陣，業界可以將其用作符合民航局可訪問性的自我評估工具。
18	審查並更新現有指引 (Review and update existing guidance)	民航局應審查並更新有關民航局機場績效架構（CAP1228）的現有指引。
19	審查並更新現有監督 (Review and update existing oversight)	民航當局應定期審查和更新民航當局以下重點領域的現有監督：導盲犬救援區的標

項目	關鍵行動	內容
		準化、標準化適航表格、航班中斷對身心障礙乘客的影響、行動輔助設備損壞數據、機場端到端旅程數據、訓練包審核、增加機場無障礙論壇的使用、機場和飛機的包容性設計。

資料來源：AATFG「航空無障礙專任小組獨立報告」，本院彙整。

附圖、航警局身心障礙旅客出(過)境人身及其手提行李檢(複)查作業程序

身心障礙旅客出(過)境人身及其手提行李檢(複)查作業程序

(第1頁,共3頁)

修訂日期:107年9月7日

一、依據:

- (一)國家安全法暨其施行細則。
- (二)臺灣地區民航機場安全檢查作業規定。
- (三)臺灣地區國際港口及機場檢查工作聯繫作業規定。
- (四)各航空站管制區內各單位危害飛航安全物品管制計畫。

二、流程:



三、使用表單:

- (一)查獲旅客攜帶違反LAGS暨危安物品紀錄表。
- (二)X光檢查儀開機測試紀錄表。
- (三)金屬感應門開機測試紀錄表。
- (四)公務電話紀錄簿。

資料來源:航警局114年7月16日航警航保字第1140024798號函。