

1. 因應武漢肺炎疫情之影響，為考量維護師生健康，108-2「國際產業分析」課程取消海外參訪行程。
2. 協助海外參訪行程的旅行社已於農曆年前預訂中華航空公司機位，並完成開票作業，故衍生退票手續費，截至目前退票相關溝通事宜如下：

日期	聯絡人	作業事項	相關回覆	方式(附件)
2月3日	本系主任、國際副校長及管理學院院長	請示國際副校長及管理學院院長海外參訪事宜	決定取消海外參訪，調整該課內容。	電聯
2月3日	秘書、旅行社	聯絡旅行社詢問退票事宜	1. 因疫情影響政府管制航班時間未包含至5月底，如需退票需照華航退票標準作業，退票手續費為3,800元。 2. 按國外旅遊定型化契約第十四條 因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。 前項情形，乙方應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據。 3. 旅行社建議持續等候政府公告飛航管制時間是否會延長。	電聯
2月4日	秘書、旅行社、教育部	1. 得知教育部會議事項：各級學校赴陸進行相關短期教育交流及學生研修等活動，均暫緩辦理。 2. 電聯至教育部詢問相關公文。	旅行社請我們出示相關證明公文讓他們跟華航協調，但教育部會議至此僅有網站公告左方訊息。 https://www.cdc.gov.tw/Category/QAPage/GBubBXM_fybbqX2Z39WzAQ	電聯
2月5日	秘書	簽寫公文欲發函至華航爭取退款金額	(以輔仁大學名義，簽文流程中)	公文
2月6日	教育部	教育部來文(中華民國109年2月5日臺教文(二)字第1090016303號函)因應嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)疫情，考量疫情發展現況及維護全體師生健康，各級學校赴大陸地區短期教育交流與學生研修(交換、實習)等活動暫緩辦理，視後續疫情發展再恢復交流活動。	等待學校公文完成後連同教育部公文一同寄給旅行社處理。	公文
2月11日	秘書、旅行社、華航業務	拿到欲發函至華航的紙本並連同2/6教育部的來函一同寄給旅行社處理。	2/12旅行社收到轉給華航業務。	公文、電聯
2月18日	秘書、旅行社、華航業務	尚未收到華航回函請旅行社協助聯繫華航提供回函。	華航業務回覆旅行社他們不提供回函；且退票改票照政府公告為主，如已訂的航班不在政府公告的時間內的話，按華航公司規定處理之。	電聯
2月18日	主任、教務長	主任請教務長代為向教育部反應		電子郵件
2月19日	主任、行政院院長	主任投書行政院院長信箱反應		電子郵件
2月20日	行政院、交通部民航局	行政院院長信箱分案至交通部民航局	民航局去函至華航查詢。	電子郵件
2月21日	主任、華航營業部	華航mail主任詢問我們的機票資訊及旅行社聯絡方式	當日立即馬上回覆，但至今未再收到華航訊息。	電子郵件
2月24日	教育部、主任	教育部以電子郵件方式來函回覆此案。	回覆如下： 一、本部業於109年02月05日函知各級學校因應嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)疫情，各級學校赴大陸地區短期教育交流與學生研修(交換、實習)等活動暫緩辦理。目前暫緩赴陸時程，將視疫情發展評估後決定， 二、另各級學校因配合辦理暫緩赴陸衍生相關費用及權益問題因涉及交通部觀光局權責，本部已另函轉請交通部觀光局參酌本部函文內容逕行回復您。感謝您的來信!	電子郵件

2月25日	交通部觀光局、主任	交通部觀光局以電子郵件方式回覆此案。	<p>一、為因應武漢肺炎防疫需要，確保國人健康，本部觀光局參酌中央流行疫情指揮中心公布之最新疫情發展訊息、航空減班等因素，業請旅行社於4月30日前暫停組團前往中國大陸、香港、澳門地區旅遊（包含轉機前往其他地區旅遊）。該局並同時發布新聞稿公告旅客參團解約退費處理原則，得適用國外旅遊定型化契約第14條規定辦理，即旅行社應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客，先予敘明。</p> <p>二、本部觀光局後續將配合衛生福利部疾病管制署相關防疫作為，並視中央流行疫情指揮中心發布之疫情訊息綜合評估，隨時因應更新調整旅客參團解約退費事宜，以維護國人身體健康與安全。另該局亦已請旅行社業者確實依上述處理原則辦理旅客解約退費事宜，並以對旅客有利者為優先考量適用。您所任教之學生因受疫情影響取消大陸參訪行程，與旅行社發生退費爭議，建議您可檢具相關資料向本部觀光局或中華民國旅行業品質保障協會（地址：臺北市中山區民權東路2段9號5樓，電話：02-25995088）申訴、調處。</p>	電子郵件
2月26日	華航、主任	華航以電子郵件方式回覆此案退費事宜	<p>感謝貴校支持華航。貴賓反應:貴系學生一行61人，因課程安排須至大陸參訪，已開立65張個人機票(行程:AE989/24MAY TPE-NGB,因武漢新冠病毒影響，教育部公告:各級學校赴大陸地區短期教育交流與學生研習等活動暫緩辦理。學生已繳交TWD5000元訂金，旅行社表示目前因本公司不能退還訂金，依據定型化契約僅能退還TWD1200。本公司針對機票部分謹說明如下：</p> <p>貴校學生機票已開立，旅行社已將全額機票款支付予本公司。依據新冠病毒機票作業處理辦法:旅客持2月8日前開立，已訂妥華航/華信班機行程涉及大陸及香港，並於20JAN-30APR20(含)期間出發者，得以辦理退票免扣手續費。貴校學生機票出發日期不符合規範，恕難提供退票免扣手續費。</p> <p>本公司機票退改票規範請參閱官網"票價產品 Fare Family" https://www.china-airlines.com/tw/zh/booking/book-flights/fare-family</p> <p>提醒貴賓如確定取消行程，務必於班機起飛前一天透過原開票旅行社取消訂位記錄(不可做預辦登機動作)，如未取消訂位紀錄將產生"未登機費TWD1000"。</p>	電子郵件

目前退票說明：

1. 華航因應疫情影響之航班可全額退費的航班僅限於4/30前的航班，如在政府尚未公告延長管制大陸航班前退票，會有3,800元的退票手續費產生，同學們的訂金僅能取回1,200元。
 2. 旅行社建議暫緩退票事宜，再等待政府是否會再公告延長管制大陸航班之日期，如延長至5月31日，則同學之訂金可全額退回。
 3. 目前辦理退票僅能退回1,200元，即使之後政府有延長管制大陸航班之日期，航空公司也不會再退回3,800元的手續費。
- 本系將持續進行溝通。