

出國報告(出國類別：其他)

100 年度長榮/中華航空日本羽田場站 作業檢查查核報告

服務機關：交通部民用航空局
姓名職稱：孫子強/科長
梅宏競/約聘人員

派赴國家：日本 東京
出國期間：100.11.29-100.12.02
報告日期：101.01.18.

目 次

壹、目的	2
貳、行程摘要	2
參、檢查過程	
一、國際線航路查核	3
二、執行長榮/中華航空公司羽田站場站設施檢查	4
肆、心得與建議	11

壹、目的

依據民用航空法第五十七條「民航局得派員檢查民用航空運輸業各項人員、設備，並督導其業務，民用航空運輸業者不得拒絕、規避或妨礙；如有缺失，應通知民用航空運輸業者限期改善。」本局對於我國境內民航各業亦遵照民航法之要求與授權來執行各項監理作業，以確保飛安。惟航空器之運行，並不限於我國境內，其目的地可能距出發地數千里之遙，抵達目的地後，需如同在我境內一樣，完成飛航與維護各項作業後起程回到國內機場，外站作業重要性等同於國內主基地。為了確保其作業水準可維繫最基本之飛安等級，實地查訪航空公司之各項外站作業，乃至於各項委託作業及其人員之適職性實有其必要性。

貳、行程摘要

一、100年11月29日中華航空 CI-220 松山至羽田國際線駕駛艙、客艙航路查核。

二、100年11月30日至12月1日中華/長榮航空公司羽田站場站設施檢查。

(一)場站設施、人員、裝備以及合約委託代理商檢查。

(二)機坪作業檢查。

三、100年12月2日長榮航空 BR-189 羽田至松山國際線駕駛艙、客艙航路查核。

參、檢查過程

一、國際線航路查核

(一)去程

1. 100年11月29日執行中華航空 CI-220 航班前往羽田國際航線之駕駛艙航路查核。
2. 本航班機型為空中巴士 A330 型航機，由中華航空公司 PIC 周東、FO 許聰偉、PR 丁文虎等 10 員執行本次任務，飛航組員證照齊全，效期及個人裝備之備份眼鏡及手電筒合規定。
3. 經查該航班之操作飛行計畫、組員資格、航空器通訊導航裝備數量、跑道分析、載重平衡等資料，航機適航維護等均符合相關規定。
4. 本班機機載油量依該公司政策執行，且符合法規要求，組員依標準操作規定執行飛行前檢查、任務提示、各項檢查表，離場、飛機操控等符合規範，航行計畫與實際情況相符，組員協調合作良好，遵守各項航機限制，飛行管理佳。
5. 客艙組員飛行前任務提示詳盡，飛航途中隨時運用廣播系統提醒旅客注意安全相關事項。
6. 本次機邊觀察與駕駛艙航路查核，無異常情況發現。

(二)回程

1. 100年12月2日執行長榮航空 BR-189 航班返回松山之駕駛艙航路查核。
2. 本航班機型為空中巴士 A330 型航機，本次飛航由長榮航空公司 PIC 劉天金、FO 陳炳誠、PR 蕭麗鳳等 8 員執行本次任務，飛航組員證照齊全，證照效期及個人裝備之備份眼鏡及手電筒合規定。
3. 經查該航班之操作飛行計畫、組員資格、航空器通訊導航裝備數量、跑道分析、載重平衡等資料，航機適航維護等均符合相關規定。

- 4.本航班飛航組員飛行前檢查、提示、離場、飛機操控等均符合長榮航空公司標準操作程序規範，航行計畫與實際情況相符，組員協調合作良好，遵守各項航機限制，飛行管理佳。
- 5.客艙組員飛行前任務提示詳盡，飛航途中隨時運用廣播系統提醒旅客安全相關事項，前後艙組員協調合作良好。
- 6.本次駕駛艙航路檢查無異常情況發現。

二、執行中華/長榮航空公司羽田站場站設施檢查

(一)中華航空公司羽田場站查核摘要

- 1.人員：機場經理高克成、機務經理熊大智及日籍機場副理 1 員、運務/營業人員 4 員、貨服人員 1 員，共計 8 員。
 - (1) 中華航空公司松山-羽田客運航線，每日客機 1 班來回，主要以 A330 機型飛航。
 - (2) 該分公司參照國際航空運輸協會規範、依據公司政策、作業手冊及當地場站規定執行作業規範。
 - (3) 機場各項地勤代理分別為：
 - Passenger Service: Japan Airlines
 - Flight Operations: Japan Airlines
 - Catering: COSMO Catering
 - Cargo Service & Loading Control: TIACT
 - Ramp Service: Japan Ground Service
 - Maintenance: Japan Airlines Engineering Co.
 - Fueling: ENEOS
 - Cabin Cleaning：Airport Handling
 - Security: JSS
- 2.緊急應變：
 - (1) 場站辦公室備有當地官方緊急應變緊急連絡網。
 - (2) 該場站中華航空作業人員均了解緊急應變程序。

3.手冊與程序：

- (1) 依據該站 SOM controlled Document List 檢查航務、運務、地勤、保安等手冊系統，包括 CAL e-manual 系統及紙本手冊，均為有效最新版期。
- (2) 對執勤人員抽查 CAL e-manual 系統使用，操作順暢，網路連線正常。

4.安全資訊：

各項安全通告包括民航局公告、爆裂物處理須知、恐嚇事件處理要領、旅客安全須知、旅客隨身行李規定等資訊均清晰明白，各項最新安全資訊均能傳遞至所有業務人員及相關 GHA。

5.保安程序：

- (1) 航機出境清艙檢查紀錄，均依規定填寫及保存。
- (2) 航站配有安檢人員於機邊監控人員進出入航機。
- (3) 業務人員均了解機場之保安規定及公司之安全政策。

6.航務作業：

- (1) 航機採集中簽派方式，由桃園聯管製作飛航文件，由 Japan Airlines 列印後送交飛航組員。
- (2) 相關飛航文件均依法規規定保留三個月以上。

7.機務作業：

- (1) 華航每日飛航 A330-300 機型 2 班次，其中 CI220 班次於落地該站後接續飛航 CI221 當日往返，CI222 班次則於該站過夜，隔日飛航 CI223。機務作業除派駐機務代表 1 員外，另亦委託日本航空工程公司(JAL Engineering Co, JALEC) 執行維護簽放作業。
- (2) 華航於本站派駐機務代表目前為熊大智，主要負責 CI220/CI221 之維護簽放作業，同時督導 JALEC 執行 CI222、CI223 及 CI220/CI221 之維護簽放作業。JALEC 其機務督導田中喜彥，該公司於該站目前取得本局授權簽放人員資格計華航 A330-300 機型 29 員，授權涵蓋該站飛航機

種及特殊作業授權。

- (3) 檢查年度複訓執行紀錄，機務代表及 JALEC 授權人員之年度複訓已於期限內完成。
- (4) 技術手冊資料以網路進入華航網站獲取，該站並無備份光碟，如遇網路問題時，取用隨機另有備份光碟。
- (5) 消耗性器材存於 JALEC 倉庫管理良善，均於可用效期內。抽查 PME 裝備情況良好，校驗日期均在效期內。
- (6) JALEC 之飛機簽放文件紀錄保存於華航辦公室，紀錄保存期限符合法規規定，抽查其簽放紀錄情況正常。

8.資格與訓練：

機場經理、副理及當地地服人員均按公司訓練計畫完成各項初始及複訓訓練，紀錄保持良好。

9.機坪作業：

- (1) 11 月 30 日 CI-221 班機 B18355 飛機文書包括：適航證、無線電臺執照、AOC、噪音證明、營運規範許可項目表、客貨清單及各項飛航文件檢查均齊全有效，隨機之維修手冊光碟為最新版期。
- (2) 機坪作業單位包括：客運運務：JAL、航務作業：JAL、機務支援：JALEC、貨運作業：TIACT、餐飲作業：COSMO、安檢作業：JSS、地面作業：JGS、客艙清潔：JGS、加油作業：ENEOS 等，執行各項機坪地勤作業均運作正常；執行檢查時，機務代理 JALEC 亦派員隨同參與檢查。
- (3) 飛航組員 CA.〈102720〉、FO.〈103032〉證照及裝備檢查均齊全。
- (4) 旅客登機作業正常，本次檢查符合規定及要求，機場設施良好。

10.作業裝備：

使用之輪檔、拖車、拖桿、油拴車、滾帶車、清廁車及滅火器等狀況均正常。

11.自我督察：

- (1) 場站督察作業：依場站自我督察作業標準實施旅客、貨物、航務、安全、機坪、機務及除冰 7 項、每年 2 次（上下半年各 1 次），督察文件保管 5 年
- (2) 機坪作業安全督察：依場站自我督察作業標準實施每月航班數之 20%，航次計成田每月 24 班、羽田每月 12 班，由合格者之運務人員執行督察；機坪作業安全督察結果須上傳 ROS 系統供總公司參考。
- (3) 每月定期召開代理公司會議、GDI 防犯宣導、服務檢討、並將會議紀錄上傳 SRS 系統供總公司參考
- (4) 組員酒精抽測:依 QC-001SOP 以過夜組員航班為對象，每星期抽測 1 班，抽測結果經 EIP 上傳至 Alcohol Test Management System，經查紀錄並無異常發現；另酒測機每年均送台北校正。

結論：

此次場站查核一般作業情況正常，由於 HND 場站及地勤代理商的充分配合，使本次查核得以順利完成，查核結果亦於查核結束後簡報完成。

(二) 長榮航空公司羽田場站查核摘要

- 1.人員：機場主任葉兆崇、副主任楊榮源、機務維修委由長榮航太派駐黃祈誠等 3 員執行維修簽放作業、日籍運務/營業人員 6 員，共計 11 員。
 - (1) 長榮航空公司松山-羽田客運航線，每日客機 1 班來回，主要以 A330 機型飛航。
 - (2) 該分公司參照國際航空運輸協會規範、依據公司政策、作業手冊及當地場站規定執行作業規範。

(3) 機場各項地勤代理分別為：

Passenger Service: ALL NIPPON Airways

Flight Operations: ALL NIPPON Airways

Catering: ANA Catering Service

Cargo Service & Loading Control: TIACT

Ramp Service: ANA Airport Handling

Maintenance: JAL Engineering Co.

Fueling: SAN-AI (三愛石油)

Cabin Cleaning : ANA Airport Handling

Security: Sky Building Service

2. 緊急應變：

(1) 場站辦公室備有當地官方緊急應變緊急連絡網。

(2) 該場站長榮航空作業人員均了解緊急應變程序。

3. 手冊與程序：

(1) 手冊系統包括 EVA e-manual 系統及部分常用紙本手冊，均保持有效最新版期。

(2) 對執勤人員抽查 EVA e-manual 系統使用，操作順暢，網路連線正常。

4. 安全資訊：

各項安全通告包括民航局公告、爆裂物處理須知、恐嚇事件處理要領、旅客安全須知、旅客隨身行李規定等資訊均清晰明白，各項最新安全資訊均能傳遞至所有業務人員及相關 GHA。

5. 保安程序：

(1) 航機出境清艙檢查紀錄，均依規定填寫及保存。

(2) 航站配有安檢人員於機邊監控人員進出入航機。

(3) 作業人員了解機場之保安規定及公司之安全政策。

6. 航務作業：

(1) 航機採集中簽派方式，由總公司 FCD 製作飛航文件，由 ALL NIPPON Airways 列印後送交飛航組員。

(2) 相關飛航文件均依法規規定保留三個月以上。

7.機務作業:

- (1) 長榮航空每日飛航 A330-200 機型 2 架次，其中 BR192 班次於落地該站後接續飛航 BR191 當日往返，BR190 班次則於該站過夜，隔日飛航 BR189。
- (2) 本站由長榮航太派駐機務人員 3 員，除執行長榮航空班機維護作業簽放外，亦受新加坡航空等外籍航空工司之委託執行維護作業。
- (3) 授權人員之訓練均有完整紀錄，涵蓋該站飛航機種及特殊作業。
- (4) 依長榮航空 11/16 提供之手冊版期清單檢查手冊，版期相符。
- (5) 器材存放於 JALEC 倉庫管理良善，抽查 PME 裝備情況良好，校驗日期均在效期內。
- (6) 飛機簽放文件紀錄保存於長榮航空辦公室，紀錄保存期限符合法規規定，抽查其簽放紀錄情況正常。

8.資格與訓練：

運務作業人員(含督導)均按公司訓練計畫完成各項初始及複訓訓練，紀錄保持良好。

9.機坪作業：

- (1) 11 月 30 日 BR-191 班機 B16309 飛機文書包括：適航證、無線電臺執照、AOC、噪音證明、營運規範許可項目表、客貨清單及各項飛航文件檢查均齊全有效。。
- (2) 機坪作業單位包括：客運運務：ANA、航務作業：ANA、機務支援：JALEC、貨運作業：TIACT、餐飲作業：ANAC、安檢作業：SBS、地面作業：AAH、客艙清潔：AAH、加油作業：SAN-AI 等，執行各項機坪地勤作業均運作正常。
- (3) 飛航組員 CA. 〈102114〉、FO. 〈501766〉證照及裝備檢查均齊全。
- (4) 旅客登機作業正常，本次檢查符合規定及要求，機場設施良好。

10.作業裝備：

使用之輪檔、拖車、拖桿、油拴車、滾帶車、清廁車及滅火器等狀況均正常。

11.自我督察：依據場站查證作業辦法執行，並紀錄備查。

(1) 對外(地勤代理)查核:

A.日查核:包括機坪人員進出管制檢查、餐勤保安檢查、每日班機作業結束後之 De-briefing、作業缺失回報檢討及記錄。

B.月查核：使用規定之查證作業表執行包括旅客服務項目、機坪地勤作業安全、機艙清潔項目、貨運服務項目、空廚餐點品質(每月兩次)、航空保安自查作業及每月與各地勤公司召開協調檢討會。

C.季查核: 航空保安巡查作業檢討。

D.年度考核:對地勤代理公司實施之年度考核 (Ground Handling Agent Performance Evaluation)，考核項目中若未達到最低標準時，站主任須發覺原因，設定目標協助改善，若未能改善則將尋找其他符合資格之代理公司。

(2) 對內(長榮同仁)查核:

A.日查核:包括每日值班各項作業完成確認表，由主管實施查核確認、每日班機作業結束後之 De-briefing 實施作業檢討。

B.月查核：利用每月站內會議檢討內部作業缺失及需改進事項。

C.季查核: 航空保安巡查作業檢討。

結論：

此次場站查核一般作業情況正常，由於羽田場站及地勤代理商的充分配合，使本次查核得以順利完成，查核結果亦於查核結束後簡報完成。

肆、心得與建議

一、心得：

- (一) 本次查核駕駛艙操作情況，往返之飛航組員均各司其職，組員間之協調溝通能力良好。
- (二) 本局航空安全檢查員執行航空公司外站場站作業設施檢查，以確認國籍航空公司於境外作業亦均符合民用航空法飛安監理的要求及安全運作之目的；另航空安全檢查員亦藉由外站場站作業設施檢查的經驗及觀察國際規範之實務運作情形標準，以提升本局檢查員與航空公司作業水準。

二、建議：

- (一) 此次場站查核由於羽田場站及地勤代理商的充分配合，得以順利完成；觀察中華/長榮航空公司駐站人員之適職性表現均符合標準規範；本局檢查員就「安全管理」議題，結合場站作業之實務執行情形，提供參考意見予駐站人員研究辦理，以發揮安全管理制度之功能。
- (二) 對於異常事件通報作業，場站作業手冊內之並無明確定義。因長榮航空並無維修能量，維修作業均委託其他維護組織執行。建議場站作業手冊維護作業之相關章節能明確敘述通報事項範疇，以利其委託機構遵循。