

出國報告（出國類別：其他）

## 中華航空公司奧克蘭場站設施及 國際航線航路檢查報告

服務機關：交通部民用航空局

姓名職稱：吳家珍 專門委員

姚禹全 航務檢查員

出國地區：紐西蘭

出國期間：103年10月11日至17日

報告日期：103年11月20日

# 目 錄

壹、 目的	-----	2
貳、 行程摘要	-----	2
參、 檢查結果	-----	3
肆、 心得與建議	-----	8
伍、 附圖	-----	9

## 壹、目的

為確保國籍航空公司飛航國際航線及在國外場站各項航務與機務作業，持續符合本局核准營運規範授權項目有關規定，依據「103年度外站及國際線駕駛艙航路檢查派遣計畫」，執行中華航空公司(以下稱華航)紐西蘭站場站設施及該公司桃園至奧克蘭航路檢查。藉此了解該公司及受委託執行有關業務機構之設施及作業，能否符合我國法規及本局核准或備查公司手冊規定，並利用檢查受委託機構時機，了解其主管機關飛安監理之做法，以為本局相關作業之參考。

## 貳、行程摘要

### 一、103.10.11 至 12 日

CI-053(台北-布里斯本-奧克蘭)國際航線航路查核

### 二、103.10.13 至 16 日

華航組織、航務、機務及代理機構場站設施及有關作業檢查

### 三、機坪作業檢查 CI051/052/053/054 班次

### 四、103.10.17 日

CI-054(奧克蘭-布里斯本-台北) 國際航線航路查核

## 參、檢查結果

### 一、組織

華航紐西蘭分公司(以下稱分公司)為華航於紐西蘭之唯一場站，設於奧克蘭機場辦公室，負責華航紐西蘭全國地區業務。分公司設總經理(武○○)、機場經理(朱○○)、機務經理(許○○)及會計、營業、運務、貨運等督導共計 9 人，除分公司總經理及機場經理由總公司派任外，其餘員工均係當地聘雇。

### 二、飛航與地勤作業

#### (一)營運現況

- 1、華航目前使用 A330-300 型客機每週七班，一、四、六由台北出發，經澳洲布里斯班於二、五、日到達奧克蘭；二、三、五、日由台北出發，經澳洲雪梨於每週一、三、四、六到達奧克蘭。本站地停約兩個小時，完成相關作業後，經澳洲返回台北。
- 2、因應旺季需求，華航計畫自本年 12 月 1 日起至 104 年 2 月底止，以座位數較多之波音 747-400 型機取代空中巴士 330 型機飛航，同時每周新增 3 班經雪梨至基督城。

#### (二)航務

航務作業由機場經理督導，負責航機動態報告及地勤代理之聯絡協調事宜。航務相關作業委託紐西蘭航空(Air New Zealand Limited，以下稱紐航)執行。

#### (三)機務

本站飛機簽放主要由機務經理負責(必要時委託紐航執行)，並由紐航提供必要之協助(人力、工具及裝備

等)。赴紐航停機線辦公處所，檢查紐航授權執行華航飛機簽放人員之訓練紀錄、PME、工具裝備及航材掛籤與儲存環境等，情況正常。

**(四) 運務**

委託紐航執行。

**(五) 客運**

訂位及票務作業由 Walshe Group Party Limited 代理。

**(六) 貨運**

貨運營業由 GSA Cargo New Zealand Party Limited 代理。

**(七) 保安**

委託 New Zealand Aviation Security Authority 執行托運行李安檢業務。

**(八) 餐服**

由 Gate Gourmet New Zealand Limited 負責班機餐點製作及裝載等作業。

**三、作業程序**

**(一) 航機抵達前**

機長以 ACARS 將航機最新動態傳送至本站。機場經理再以電報將航機資訊傳送給相關單位及各代理公司啟動相關作業準備工作。

機務及機坪工作人員確實將裝備停放定位，並執行機坪安全檢查。

**(二) 櫃檯作業**

確實執行旅客托運行李過磅並詢問安全問題及安全檢查。

### (三)航機抵達後

地勤人員引導航機停妥後，放置交通錐以防地面裝備損壞引擎及機身。並於旅客全部下機，完成搭地線連接及作好滅火措施後，開始加油作業。

### (四)機務作業

機務代表根據過境檢查工作單執行機外 360 度檢查，並於完成檢查後簽放。

### (五)裝載作業

盤、櫃均有適航標幟，外觀完整符合適航規範。裝載作業確實依照裝載表執行。

### (六)檢查發現

10 月 13 日 CI 053 過境上餐後，後廚房餐車(部分)定位後，GATE GOURMET 送餐人員未踩下剎車，上方止擋亦未置於擋住位置，已當場建議空廚 Gate Gourmet New Zealand Limited 之現場督導教育所屬依華航規範辦理，並請華航奧克蘭分公司持續督導。

## 四、人員訓練

(一)有關人員之危險品、保安、飛安及一般訓練已依據公司年度訓練時程表，返台(部分課目)參加訓練或以 e-Learning 方式實施。訓練紀錄檢查正常。

### (二)檢查發現：

機務外站代表對於 RII 檢驗一次性授權作業程序不熟悉，與該公司 GMM 8.6.4.4 有關規定有落差。

## 五、緊急應變

(一) 本站依據總公司手冊及當地機場應變手冊編訂本站緊急應變手冊，並依「航機遭遇緊急狀況作業程序」指派緊急應變召集人員，及應變措施相關負責人及，經查各應變手冊符合易於取得內容適當性之規定。辦公室佈告欄、每位人員工作席位前，均貼有公司內部及機場相關單位之緊急通聯電話，且為最新版本。

### (二) 檢查發現

- 1、緊急應變作業流程及連絡電話，僅於每人座位置小卡片，建議增製大表張貼於辦公室明顯位置。
- 2、緊急事件通報總公司之平行窗口較多，實務操作恐較難達成，已直接建議華航企安室副總孫○○協調聯管處副總劉○○，另行全盤檢討各外站僅通報聯管處及當地主管機關，應較符合實際需求。

## 六、安全管理

- (一) 每月對代理商不定期執行自我督察，每月與代理單位定期開會檢討改善。
- (二) 安全管理系統之報告系統操作訪談，只有朱○○經理較熟悉，據武○○總經理說明，其他同仁以透過朱○○經理報告方式為主。

### (三) 檢查發現

- 1、該站之場站作業手冊有關執行酒測之時機與對象未明確規定；本站雖為過境作業，建議明訂規範，以供作業人員依循，已直接建議華航企安室副總孫○○民，另行全盤檢討各外站之手冊規範及教育訓練，應較符合實際需求。。
- 2、自我督察發現代理商缺點採當面告知方式處理，建議華航除了當面告知立即改善外亦應留下紀錄，以

利於統計分析，了解中、長期趨勢，供外站授權評估及人員交接時參考。

- 3、SMS 主動報告系統之使用，只有機場經理朱德群較熟悉；SMS 主動報告應該為每一個員工個體自發性行為，建議華航可藉由新建置完成 AQD 系統訓練時機，透過分層負責方式，積極的推動，以主動發掘潛在危險因子，保障飛航安全。

## 七、航路檢查

(一) 2014.10.11 B18358 CI053 TPE/BNE/AKL 執行駕駛艙 / 客艙航路檢查：

- 1、客艙緊急裝備檢查及飛機維護簽放紀錄情況正常。
- 2、觀察客艙組員於起飛、巡航、落地階段安全提示，及乘客隨身攜帶行李，情況正常。
- 3、於布里斯本機場 RWY01 跑道進場落地，落地後剩餘油量高於安全油量，觀察 ETOPS 180 分鐘航路作業與實際飛航計畫、簽派作業程序相符。
- 4、於布里斯本更換前、後艙組員續飛紐西蘭奧克蘭機場。
- 5、飛航組員個人裝備及證照隨身攜帶且效期合於規定。
- 6、過境布里斯本機場地停作業時，因澳洲及紐西蘭政府特別規定下貨艙及廁所必須噴消毒劑。
- 7、續飛紐西蘭，於布里斯本機場 01 跑道起飛，天氣良好，航路中操縱正常，於奧克蘭機場 RWY23L 跑道進場落地，航程時間約 3 小時。

(二) 2014.10.17 CI054 B18358 AKL/BNE/TPE 執行客艙航路檢查：

- 1、該班次客艙緊急裝備檢查及飛機維護紀錄檢查情況

正常。

- 2、 觀察航路中起飛、巡航、落地等階段客艙組員安全提示作業，情況正常。
- 3、 於布里斯本機場 RWY01 跑道進場落地，落地後剩餘油量高於安全油量，觀察 ETOPS 180 分鐘航路作業與實際飛航計畫、簽派作業程序相符。
- 4、 於布里斯本更換前、後艙組員續飛紐西蘭奧克蘭機場。
- 5、 飛航組員個人裝備及證照隨身攜帶且效期合於規定。

#### **肆、心得與建議**

華航奧克蘭站及該站相關受委託機構對本局實施該站場站設施檢查十分重視，於本局實施檢查前以簡報說明該站營運及相關作業情況，並於檢查期間充分配合，使檢查工作能夠有效遂行。

本次檢查發現有關未盡完備事項，於檢查結束後已向該站說明，並獲得具體共識；返臺後另於本局飛航安全管理資訊系統，開具建議等級檢查報告通知華航，華航已配合改善完畢。

附圖



圖一

華航紐西蘭分公司武○○總經理、機場經理朱○○及機務經理許○○向檢查員簡報分公司運作情況



圖二

檢查員執行班機過境停機評檢



圖三

紐航代理旅客劃位作業