

出國報告(出國類別：其他)

## 中華/長榮航空阿姆斯特丹場站查核及 兼施國際航線查核出國報告

服務機關：交通部民用航空局  
姓名職稱：王康慈/約聘人員  
                  王律凱/約聘人員  
派赴國家：荷蘭/阿姆斯特丹  
出國期間：106年5月5日-11日  
報告日期：106年6月2日

# 目錄

|              |    |
|--------------|----|
| 壹、目的.....    | 2  |
| 貳、行程摘要.....  | 2  |
| 參、心得與建議..... | 11 |

## 壹、目的：

依國際民航組織所訂定之標準及民用航空有關法規之要求，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，符合所申請之營運項目及本局核准之營運規範，本局依「年度外站及國際線駕駛艙航路檢查派遣計畫」定期實施國籍航空公司飛航國外之場站檢查，經由對航空公司及委託國外場站代理商檢查與意見交流，進一步瞭解其他國家飛安監理制度之標準與作業規範，作為本局相關作業參考。

## 貳、過程：

### 一、行程摘要：

106年5月5日：

CI-073台北桃園-阿姆斯特丹(TPE-AMS)中華航空國際航線駕駛艙航路查核。

106年5月6日~5月10日：

(一)華航、長榮航空阿姆斯特丹場站組織檢查。

(二)阿姆斯特丹場站設施、人員、裝備以及合約委託代理商檢查。

(三)機坪作業檢查BR-075、BR-076、CI-073、CI-074。

106年5月11日：

CI-074阿姆斯特丹-台北桃園(AMS-TPE)中華航空國際航線駕駛艙航路查核。

### 二、中華航空公司檢查參與人員：

(一)中華航空公司人員：

客運經理：朱○螢。

貨運經理：趙○志。

修護經理：葉○華。

(二)航務及機務代理公司：荷蘭皇家(KLM)航空公司

(三)櫃台協助托運行李：荷蘭皇家(KLM)航空公司

(四)旅客業務代理：荷蘭皇家(KLM)航空公司

- (五)地勤業務代理公司：荷蘭皇家(KLM)航空公司
- (六)加油作業廠商為：G.T.S 公司
- (七)貨機拖機/貨物裝卸業務代理：Menzies 公司
- (八)航空餐飲供應作業，餐具庫存管理：荷蘭皇家(KLM)航空公司
- (九)客艙清潔：荷蘭皇家(KLM)航空公司

### 三、長榮航空公司檢查參與人員：

- (一)長榮航空公司人員：

站主任：陳〇如。

修護代表 王〇詔。

- (二)機務維護代理公司：荷蘭皇家(KLM)航空公司
- (三)(Operation Control)代理：Swissport Amsterdam公司
- (四)旅客業務代理：Swissport Amsterdam公司
- (五)地勤業務代理公司：Swissport Amsterdam公司
- (六)加油作業廠商為：G.T.S 公司
- (七)貨機貨物裝卸作業：Swissport Amsterdam公司
- (八)櫃台行李搬運及安全：Swissport Amsterdam公司
- (九)航空餐飲供應作業：Swissport Amsterdam公司
- (十)客艙清潔作業：Swissport Amsterdam

### 四、中華航空阿姆斯特丹站任務簡述：

- (一)B747-400貨機，每週進出4班，每月進出約16-20班。
- (二)A350-900客運航班每週進出8班，每月進出約32-40班。
- (三)阿姆斯特丹站客、貨機維護由荷蘭皇家(KLM)航空公司代理，計有4員A350-900、20員747-400維護工程師，經中華航空完成機型之訓練後，並取得該公司機型授權。
- (五)航務簽派：採台北集中簽派，運務、貨服部分別負責客、貨機組員報到飛行計劃，並擔任組員與台北簽派部聯繫協調任務。阿姆斯特丹運務部均派員至台北總公司，參加 RAMP COORDINATOR & LOAD MASTER訓

練，以熟悉航務、裝載作業，相關證照均在有效期之內。

(六)阿姆斯特丹站設客運編制經理1員，督導1員，運務員4員(Part time 2員)。貨運編制經理1員，督導1員，業務代表1員，貨運員4員(GHA 2員)。修護經理1員。

#### 五、中華航空檢查紀錄資料：

##### (一)組織與人員：

受雇用指派人員工作表現之適當水準及能力，情況正常。

##### (二)手冊：

工作人員於執行職務時，所需書面指引之易取得性、適時性和內容，合於規範。

##### (三)記錄：

危險物品及保安複訓記錄保存完整，委外地勤代理作業人員保安複訓均已完成。

##### (四)訓練：

1. 檢視紀錄上顯示未通過之課目，應確認與訓練計畫相符性，已立即改正。
2. W&B A-350 機作業人員(含委外)複訓及換證實作評鑑，應按手冊執行授證，已立即改正。

##### (五)設施／裝備／場面(surface)：

含支援飛航作業之各種實體要項檢查，人員訓練均有完整紀錄。

##### (六)法規之遵守：

工作人員遵守航空器使用人程序、民航法規情況檢視合於要求。

##### (七)飛航資料保管：

航空器飛航作業採電子簽署，查核保管情況合於要求。

##### (八)保養：

航空器安全保養與處理時所需之程序與標準，合於規範。

##### (九)管理：

安全管理手冊、自我督察、緊急應變、委外代理合約及管理與監督人員之有效性(含自我督察及缺點改正)(緊急應變)等，唯緊急應變圖示流程與電話標示，應考量實際作業面及人員異動適切修訂，已立即改正。

(十)機坪作業檢查：

- 1.檢查 CI-073 及 CI-074 飛航前、後作業及組員證件、機上證照情況正常。

(十一)檢查貨運作業及訓練紀錄：

1.手冊：

工作人員於執行職務時，所需書面指引之易取得性、適時性和內容，合於規範。

2.記錄：

危險物品及保安複訓記錄保存完整，委外地勤代理作業人員保安複訓均按計畫實施，符合法規要求。

3.飛航資料保管：

航空器飛航作業相關文件保管良好，檢視保存整份資料正常。

4.管理與自我督察及缺點改正，緊急應變等檢視合於要求。

5.委外代理合約及管理與監督人員之有效性(含自我督察及缺點改正)(緊急應變)等檢視，對於 2016 年企安處二級自我督察缺失改正，持續追蹤簽閱相關公告之作業。

6.CI-073 客機機坪檢查委外裝載，及督導作業，情況及安全作業，飛航後作業及組員證件、機上證照情況正常。

(十二)適航檢查：

- 1.飛機簽放：使用 A350-900、B747-400F 型機，由荷航代理各項維護工作，並自台北派機務經理葉○華負責督導。

- 2.訓練紀錄：抽查代理之荷航獲本局授權簽放工程師訓練紀錄及簽放資格均符合規定。

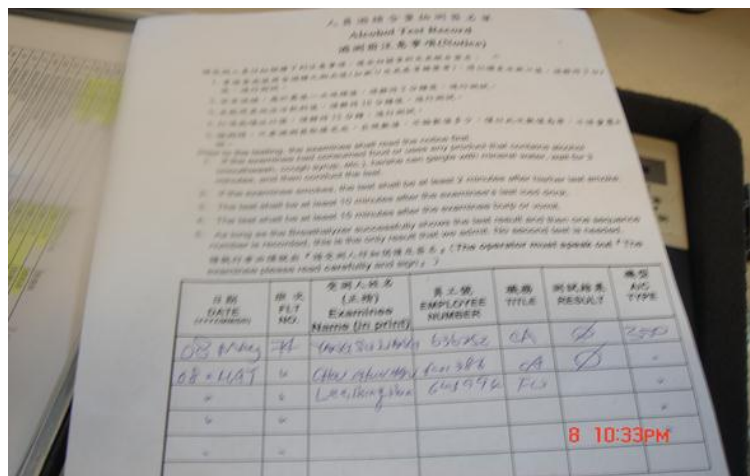
- 3.維護紀錄檢查：TLB LOG 保存紀錄期限合於規定，檢視簽放紀錄內

容，情況正常。

- 4. 技術手冊文件：使用華航內部網路 E-Manual 及 A350-900 型機之機載電子手冊；檢查修訂版本均符合規定。
- 5. 本站華航自有之備份器材皆存放於荷航庫房，保管情況良好。
- 6. 由 GTS 負責執行航機加油作業，並應航空公司要求提供油品品質檢驗報告單備查。
- 7. 使用 KLM 之校驗工具。PME 管制表及效期抽驗正常。



— 酒測作業 —



— 酒測紀錄 —

六、長榮航空阿姆斯特丹站任務簡述：

(一)長榮航班阿姆斯特丹站目前均以客機B777-300ER飛航，台北-阿姆斯特丹每週飛航客機3班次，設有客運編制5人(缺員1員待補中)，貨運編制8員，適航由巴黎駐站督導，業務包括機務、旅客服務、機坪作業及貨運作業等站務，委託當地公司辦理，Station人員負責督導。

(二)本局核准飛航作業為B777-300ER機型。

(三)長榮航空委託KLM公司Line Maintenance執行航機簽放作業，12位授權維護工程師，持有B777-300ER機型維修能量，並取得該公司機型授權。

(四)委託地勤作業為當地Swissport Amsterdam公司，其作業範圍包含地面一般勤務(如提供地面輔助電力車、加水、行李等)以及貨櫃之裝載作業。

(五)加油公司為Kuwait/G.T.S，該機場為pump fuel加油作業，對過境時加油時間充裕。

(六)貨運業務及打包、稱重作業，由Swissport Amsterdam公司負責。

七、長榮航空檢查紀錄資料：

(一)組織與人員：編制/工作職掌均有明確規範，人員工作表現之適當水準及能力，合於要求規範。

(二)地勤代理/作業協調：檢查授權合於要求。

(三)作業標準：檢查合於法及手冊要求。

(四)訓練計畫：

1.場站人員訓練及複訓均按公司訓練計畫實施，訓練紀錄合於要求。

2.委外作業人員之必要訓練：

(1)RC/Cargo 作業人員之必要訓練(危險品，保安，裝載)，均符合公司手冊規範，訓練紀錄合於要求。

(2)防/除冰作業人員訓練由 KLM 負責，公司督導檢視訓練紀錄，授權合於要求。

(五)作業查核：

1.場站一級自我督察均按手冊執行，紀錄完整，經查缺失均列管追蹤，



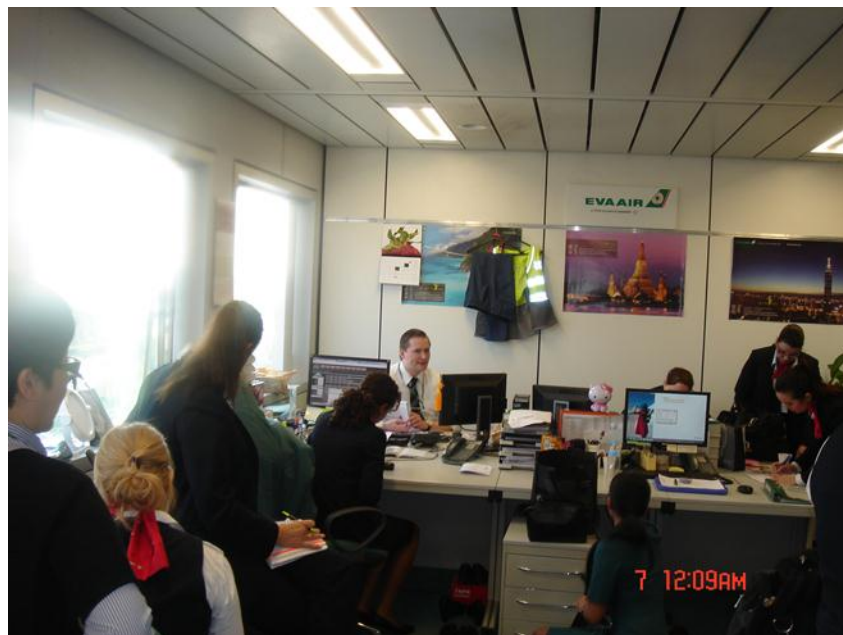
委外加強紀錄完整。

2. 公司對本站二級督察之紀錄及相關檢查紀錄應列管備查。
3. 酒測紀錄檢查，本站酒測裝備由總公司調度，需附檢驗證明，檢查酒測作業及紀錄符合公司手冊規範。
4. 緊急應變聯絡圖及電話：結合公司及機場緊急應變計畫完整顯示於工作區，對於緊急應變演應結合機場管理單位實施，並紀錄備查。
5. 作業手冊：依公司作業平台管控，經查站主任對營運規範及手冊均合於要求。
6. 民航局公告：檢查均以專夾保管及簽閱，公司與航安室之通告應供場站人員簽閱，且就業務與委外作業相關規範及通告，應轉委外單位作業人員簽閱。
7. 安全管理系統 均合於要求。
8. 視察現場：
  - (1) BR-075/076 客機機坪檢查委外裝載，及督導作業情況及安全作業合於要求；飛航後作業及組員證件、機上證照情況正常。
  - (2) 防/除冰作業及委外庫房，除/除冰液管理，合於法規要求。
  - (3) 加油公司油品抽樣檢查正常。
9. 委外代理合約：檢視均在有效期限中。
10. 手冊、人員訓練記錄、飛航計畫資料檢查：
  - (1) 手冊：工作人員於執行職務時，所需書面指引之易取得性、適時性和內容。
  - (2) 記錄：必須保存之場站活動記錄。
  - (3) 訓練：場站主任應掌握工作人員(含委外作業)所受之訓練是否適當，人員對其專業知識之明瞭情況，經檢查危險物品訓練記錄，維修授權人員訓練紀錄，防/除委外作業人員檢查合於要求，場站自我督察 Auditor 人員訓練應保存。
11. 飛航計畫資料由委外 Swissport 公司保存，經檢查資料保存及場站

主任之查核記錄合於法規要求，但應將簽署應集中整理保管。

(六)適航檢查：

- 1.飛機簽放：客機使用 B777-300ER 機型，由荷航（KLM）代理各項維護工作，EVA 每年度由歐洲地區機務代表派員執行稽核。目前荷航獲本局授權簽放 B777-300ER 機型。
- 2.技術文件及手冊：使用內部網路 E-Manual 及技術文件手冊光碟，版期管制情況良好。
- 3.器材裝備：備用器材存放於荷航庫房，庫房內有溫/濕度控制，溫濕度計皆具備 WIFI 功能與電腦系統連線，管理情況良好。抽查器材項目/數目及儲齡管制件，均正常。
- 4.工具裝備：需校驗工具由代理公司荷航提供，抽查校驗紀錄正常。
- 5.由 Kuwait/G.T.S. 負責加油作業，並應航空公司要求提供油品品質檢驗報告單備查。
- 6.最近一次長榮執行代理機務公司（KLM）之稽核為 2017 年 4 月 26 日，稽核情況良好。



—櫃台作業提示—



— 酒測作業 —

八、中華航空CI-073桃園-阿姆斯特丹航班駕駛艙航路檢查情況：

(一)CAPT.：郝○行 檢定證102739 2021/09/04 體檢證 2017/09/30

航空英檢 LVL 5 2019/2/12

CAPT.：盛○皖 檢定證102735 2021/09/04 體檢證 2017/09/30

英檢 LVL 4 2019/02/05

FO：高○邦 檢定證 303192 2021/12/28 體檢證 2017/10/31

英檢 LVL 5 2018/12/25

FO：黃○宜 檢定證 303063 2022/02/02 體檢證 2017/09/30

英檢 LVL 5 2023/06/23

座艙長：李○珍+11(3員A350 OJT)

(二)CI-073：

Block out:1659Z T.O 1712Z Land: 0529Z Block in:0539Z FT:12+40

(三)W&B:

CI-073 PAX 278 TOF 195700LBS TOW 599,300LBS ZFW MAC 27.8

T.O MAC 27.6

(四)組員均依標準作業程序執行飛行前後檢查及飛機操控等作業。

(五)簽派作業符合要求,本日MEL ITEM 25-90-51nhe 31-30-04B 機長確認符合於派遣要求。

(六)依規定執行觀察席位提示、航管通話程序熟練。

(七)下降計畫良好，FOLLOW STAR / APP procedures，落地操縱正常。

九、中華航空CI-074阿姆斯特丹-桃園航班駕駛艙航路檢查情況：

(一)人員證照檢查：

CAPT：陳○浩 檢定證101674 2021/07/24 體檢證 2017/09/30

英檢 LVL 5 2019/04/23 PC：2017/07/31

CAPT：賴○堅 檢定證102596 2020/01/02 體檢證 2017/09/30

英檢 LVL 4 2018/08/06 PC：2017/07/31

FO：陳○宇 檢定證303272 2021/10/19 體檢證 2017/11/30

英檢 LVL 5 2019/07/30 PC：2017/10/31

座艙長:CHANG CHIN HUA+11(1員A350 OJT)

(二)CI-073 Block out:1424Z T.O 1439Z Land: 0257Z Block in:0306Z

(三)W&B:

CI-073 PAX 169 TOF 196100LBS TOW 594,800LBS T.O MAC 27.7

(四)組員均依標準作業程序執行飛行前後檢查及飛機操控等作業。

(五)簽派作業符合要求,本日MEL ITEM 25-90-50A 機長確認符合於派遣要求。

(六)依規定執行觀察席位提示、航管通話程序熟練。

(七)下降計畫良好，FOLLOW STAR / APP procedures，落地操縱正常。

## 參、心得與建議：

史基浦機場是荷蘭首都阿姆斯特丹的主機場成立於1916年，座落於阿姆斯特丹西南方的市郊，目前擁有五條可以起降大型民航機的主跑道，與一條主要供通用航空使用的輔助跑道。該機場作為在歐洲地區的轉運樞紐，因此每年都有大批旅客以該機場作為進入歐陸地區的人口點。依照2013年的統計，史基浦機場的旅客吞吐量達到了52,569,250人次，僅次於倫敦希斯洛機場、巴黎戴高樂機場與法蘭克福國際機

場，排在歐洲第4位，世界第14位。

2007年5月16日，史基浦機場在荷蘭國家安全與反恐協調會(NCTV) 及荷蘭海關單位的共同協助下，成為世界上第一個使用人體掃瞄安檢儀檢查過往旅客是否有攜帶違禁物品的機場，大幅提升了機場安檢的效率。

本次對中華航空及長榮航空實施外站場站作業及設施檢查，確認國籍航空公司即便於境外作業，在人員、手冊與各項委外作業標準，均符合民用航空法飛安監理的要求。另由查核國外機場、外籍航空公司、地勤代理公司等等之各項作業，了解到史基浦機場確有其值得借鏡之處。