

出國報告(出國類別:其他)

執行 106 年度中華航空公司義大利
羅馬場站設施檢查出國報告書

服務機關:交通部民用航空局

姓名職稱:孫子強 適航科科长

蔣運生 約聘航務檢查員

派赴國家:義大利 羅馬

出國期間:106 年 5 月 6 日至 5 月 12 日

報告日期:106 年 6 月 1 日

目 錄

| | |
|----------------|----|
| 壹、目的 | 2 |
| 貳、過程 | 2 |
| 一、出國行程 | 2 |
| 二、檢查行程 | 3 |
| 三、場站檢查情況摘要報告 | 3 |
| 四、駕駛艙航路及客艙安全檢查 | 11 |
| 參、心得及建議 | 14 |
| 一、心得 | 14 |
| 二、建議 | 15 |

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」。本局為確保該外站在安全管理(風險管理、安全管理、安全提升)；各地勤代理業務(簽派及載重平衡、運務作業、機坪作業、危險品、飛機過境維護、加油作業等)；緊急應變(含航空保安)及公司本身組織、自我督察、手冊、人員訓練、紀錄等重大事項符合本局法規規範，編定預算每隔 2-3 年輪流赴各外站檢查。檢查小組依核定計畫實施本(106)年義大利羅馬站場站之檢查。

貳、過程

一、出國行程

搭乘航班

| 日期 | 航空公司 | 航班編號 | 航段 | 當地時間(L) |
|-------|------|-------|---------|---------------------------|
| 5月6日 | 中華航空 | CI075 | TPE-FOC | 0815-1640L |
| 5月13日 | 中華航空 | CI076 | FOC-TPE | 1825-1425 ⁺¹ L |

二、檢查行程

| 日期 | 行程及地點 | 說明 |
|----|-------|----|
|----|-------|----|

| | | |
|------------|--------------------|--|
| 106年05月06日 | 搭乘 CI075 | 前往羅馬兼施駕駛艙航路及客艙安全查核 |
| 106年05月08日 | 執行 106 年度義大利羅馬場站檢查 | 5月9日配合 CI075/076 離到場，執行空側 (Air-side) 檢查。 |
| 106年05月12日 | | 5月10至12日執行辦公室及作業場所檢查。 |
| 106年05月13日 | 搭乘 CI076 | 返回桃園兼施駕駛艙航路及客艙安全查核 |

三、場站檢查情況摘要報告

- (一) 本局檢查計畫及行程已於檢查小組出發前請華航轉知該公司羅馬分公司預作準備。
- (二) 華航羅馬分公司於機場業務編組為總經理兼任機場經理及 Local hire 運務督導、運務員、兼職時薪工共 4 員。辦公室位於 Terminal 3 辦公區 521 室。由於缺乏適當會議室，僅能由分公司先提供書面業務簡報，至於各項代理之作業必須前往各代理公司辦公室分別檢視。
- (三) 檢查小組針對前次檢查缺失改正先行複查:經查以下報告之各項缺失已完成改善並結案。
1. 本局 103 年 5 月 24-30 日場站檢查報告。

2. 華航 104 年羅馬場站作業安全查核報告及 Corrective Action Record。

3. Italy SAFA Ramp Inspection Report/No.ENAC-IT-2014-0773。

(四) 檢查員分別約訪機務代理(KLM)及 GHA(ALITALIA)，並配合當(5/9)日 CI075(1640L)抵達前/後，執行空側(停機坪)檢查。

1. A350-900 係於本(106)年 2 月 4 日首航羅馬，針對各地勤代理是否具有本機型維護授權(KLM)、運務(ALITALIA)及各項作業能量，列為查核之重點。

2. 觀察旅客報到作業及檢查員進入機場管制區程序均稱嚴謹(須由 2 位陪伴並核對證件)。有關航空保安係由本局空運組定期實施督查(略)。

3. 停機坪安全(機號:B-18905/Gate 702):

(1) 依據公司場站作業手冊(SOM)羅馬站篇(ROM Vol.2/P.12)Station Self Audit List:7.2 Ramp Operations Safety Check，律定每月執行 20% 航班之此項檢查。惟基於 GDI(ground damage incidents)之地安事件常因一時疏忽所造成、公司於本站未派遣機務代表，故建議公司每一航班均應由運務督導、運務員執行本項檢查(表)並記錄備查。

(2) 復查公司備有充足數量之兩式反光背心，因機坪作業有各

GHA(本日 KLM*2 員、ALITALIA*3、Security(ITALPOL)*1、Fuel Truck(R.A.I)等，建議本公司員工應穿著有 CAL 識別標誌之反光背心以資識別。

4. 酒測作業:

- (1) 依羅馬站一級自我督察之規定，Perform the random alcohol test once a week to CI flight operations staffs(Either flight crew or cabin crew)。公司於 4 月 10 日新規定實施前，雖按手冊規定執行。惟抽檢對象均為副駕駛員且未抽檢客艙組員，建議改進。
- (2) 檢查人員雖受過使用訓練並有紀錄，惟以呼氣式酒測計實施組員檢測費時 10 餘分鐘，考量酒測計每年亦須送回檢校，建議公司增配發簡易型酒測器 1 具。

5. 輪檔使用:

- (1) 華航地勤作業手冊(GOM) 6.2.4 Chocks 一節對機坪之 Incline 有 Nose down Slope 及 Tail down slope 不同之輪檔擺法。地勤代理 (ALITALIA)人員反映易造成混淆失誤，建議考量人為因素採統一方式放置輪檔。
- (2) GHA 放置鼻輪輪檔位置緊靠鼻輪，然飛機鼻輪會因裝載作業而前後移動造成鼻輪額外受力變形，已當場告知鼻輪輪檔放置應留間隙。

6. 其他:

- (1) 各式車輛接近飛機之速度控制、停放位置無異常發現。
- (2) 華航對本局 AC-053「適職性考驗紀錄」非列印併個人證照保管，而係列印置於航班資料袋中備查。此種情況若遇臨時更換組員將有可能發生失誤。
- (3) 飛機 TLB Entry ” Eng. 2 start fault due no light up, auto restart normal” ，由機務代理 KLM 檢查後放行(D/D Items)。
- (4) 詢問華航運務人員，如旅客登機後發現客艙座椅上方之行李櫃已無空間，導致隨身行李改託運時之應注意事項，該員未警覺到客艙與貨艙危險品運送限制之差異。
- (5) 該站於航班日人力規劃為:離場旅客 Check-in*1(關櫃後至機門送機)、機門*1(於乘客下機後前往行李提領區並負責 Lost & found)+總經理、機坪*1(兼施執行酒測)，人力規劃運用頗具效率。

(五)地勤代理及公司自我督察、緊急應變、手冊及訓練之檢查:

1. 本站各項地面作業均委外代理，主要有:Pax Handling、Bag Handling、Flight Operations、Loading、Lounge Service 係委託 ALITALIA; Maintenance 為 KLM; Fuel Service(R.A.I)Security(ITALPOL);Catering (LSG Skychefs); Cargo Service(ARGOL)等。
2. 經查 KLM A350 機務代理授權、LCS 授權及 Dangerous Goods 授權

或 IATA 證書均於有效期限內:

- (1) 華航於本站未派遣機務代表，委託荷蘭皇家航空(KLM)負責飛機簽放作業。
 - (2) 目前 KLM 授權簽放人員 12 員，其中具 A330 授權 11 員、A340 授權 8 員、A350 授權 4 員，授權人員之複訓均於期限內;所接受之通告均有傳閱紀錄並存檔，抽查最近 3 份通告紀錄發現其傳閱紀錄表單格式不一，部分無日期紀錄，且其中 2 份因 1 員調度他站尚未完成簽名。
 - (3) 電腦與華航連線，可隨時掌握航機故障、延遲改正項目等資訊。
 - (4) 該公司存放當地之航材計 29 項，均存放於溫控環境;壽限器材 1 件於效期內。
 - (5) 該公司無工具裝備存放當地，由 KLM 使用自有之工具裝備，該站除手工具箱外另有工具裝備 20 項。手工具均有刻印所屬之工具箱編號，且工具箱依其工具之外型製定存放位置易於清點，工具領用均有紀錄。
 - (6) 簽放文件記錄保存 3 年合於法規規定，抽查其簽放紀錄情況正常。
3. 抽查 PME 校驗日期均在效期內，其中 120-600Ft-Lb 扭力板手 (KLM-TT-FCO-A011)於使用後將其預載張力退至最低位置而非最

低扭力值，已當場改正。

4. 公司與各代理(GHA)間之重要溝通為 Monthly Meeting Report，經查 106 年 1-4 月份會議紀錄均於電腦內留檔。

5. 公司一級自我督察執行情況:依公司 2016 年自我督察計畫，每年實施 2 次，主要執行項目有:

(1) The First Level Safety Audit 已於 105 年 6 月及 12 月執行。

(2) Ramp Operations Safety Check(20%航班數)。

(3) Alcohol Test。

(4) Joint Inspection(結合 GHA 每季實施 1 次)。

(5) 執行紀錄及保管大致良好。

6. 緊急應變計畫及演練:

(1) 該站訂有 Station Emergency Response Manual(中/英對照版紙本手冊)、航機遭遇緊急狀況作業程序(E-Document)及 Roma/Fiumicino 機場應變手冊;惟該手冊為義大利文版，經提醒總經理不懂義文，最終於機場網站下載英文版，現場改善完成。

(2) Emergency Response drill 於 2016 年僅實施 2 次(失事及人質劫持)，羅馬分公司因囿於人力，應以通聯演練為重點。

(3) 各緊急聯絡電話等資訊均張貼於公布欄，於需要時可方便通聯。

7. 疲勞管理:

該站每週二、六有航班，3 人全員到班。非航班日則採輪值方式，本月平均每週 37.5 小時，符合當地及台灣勞動法規。

8. 手冊檢查:

(1) 依 SOM/p.1-5 CAL Aviation Security Program(中/英文版)，現行版 Rev.10。

(2) 另依 SOM/p.1 必須印出紙本之手冊有:

a. SOM Vol.1 &Vol.2

b. Station Emergency Response Manual

c. APT Emergency Policy(同前述 4.(1)之說明)

d. Dangerous Regulations(DGR) (本站因無 Cargo 業務，故未備有)

e. Live Animal Regulation(本站因無 Cargo 業務，故未備有)

(3) GOM/Rev.23 版 TR14，手冊效期及管制符合規範。

(4) SOM Vol.1/Vol.2 及 Emergency Response Manual 應比照公司手冊封面予以標準化。

9. 飛安/地安通告之處理:

(1) 公司各類公告均採中/英文版發布，本站員工均於閱讀後簽署並記入日期，惟經查 2017.03.15 發布之 2017-01 Ground Safety Bulletin，相關人員均未簽署。

(2) 另查公司 2015 年之安全管理系統簡介(光碟)教育訓練，亦無相關

紀錄顯示員工已完成。建議公司於 SOP 律定飛安/地安公告、教育訓練應完成之日期(如 30 天)及紀錄保存方式(如簽署)。

10. 紀錄保管:

(1) 羅馬起飛之 CI076 操作飛航計畫保存於公司 DBS(Dispatch Briefing System),每航班 GHA 必須完成 Loading checklist 已確保裝載安全。

(2) 載重平衡表由 ALITALIA 負責製作,並每航班應完成 Aircraft Loading Check List,均留有紀錄。惟 LS(ACARS or EDP)均存於公司 LCS(Loadsheet Collecting System)。

11. 人員相關訓練及紀錄:人員依 Fiumicino Station-Staff training course table 參加各項訓練,對 SOM 規定之訓練並有紀錄備查。

12. 安全管理系統(SMS):公司規模太小,僅實施 SMS 教育訓練。

13. 其他:

(1) 貨櫃(ULD)與貨盤(Pallet):針對 105 年底 EU 於 VIE(維也納)機場執行 SAFA 所開出之缺失,羅馬分公司亦於 106 年 1 月與 GHA 月會中將此項議題提出,目前管理情況正常。

(2) Catering 提供選定餐點供旅客使用,組員餐按規定提供不同品項,預防組員食物中毒。

14. Lost and found:發生件數甚少,前 JAN 2017 發生一件,已按公司規定處理完畢。

15. Local hire 運務督導 Samantha Perazzoni 畢業於羅馬大學中文系，自 1995 年即服務於羅馬站，語言便利可提供台灣旅客搭機之協助。

四、駕駛艙航路及客艙安全檢查:

- (一) 5 月 6 日執行中華航空桃園-羅馬國際線(駕、客艙)航路檢查，摘要如下:

1. 中華航空自 106 年 2 月 4 日起改以新引進之 A350-900 型機，由桃園直飛羅馬，不再中途停留印度新德里國際機場。
2. 本航班由桃園國際機場第一航廈(華航歐洲線皆由本航廈出發)B2 登機門，因飛行時間長，公司依本局疲勞管理法規採雙組員方式派遣。機長蔡岱諺(檢定證號:102451)擔任操控駕駛員(PF)、第二機長楊鎮宇(102768)、監控(副)駕駛員(PM)白世宏(303265)及 CM4 謝曜駿(103647)及客艙組員 12 員。
3. 為了解組員報到、任務提示及酒精檢測執行情況，檢查員先至華航組員報到中心(BOT):台北松山機場發車為 ETD-2:20，惟前後艙採計 FDP 標準不同:飛航組員桃園出發 ETD-1:30 起算，客艙組員則於松山發車 2:20 起算，此項議題亦為 106 年 6 月其空服員罷工之訴求之一。華航仍應考量飛航組員計算之合理依據。
4. AC120-53 於 105 年 11 月 28 日發布，飛航組員之適職性(PC)紀錄

將隨檢定證一起。惟公司仍採由組派統一系列印並置於信封中，若遇人員臨時更換，有可能造成失誤。

5. 飛航組員於報到中心使用DBS系統預覽飛航資料(OFP、NOTAM、WX)，客機直接於機上簽收 Paper copy，貨機組員仍依舊規定至一航廈簽派中心放行。
6. 飛航組員於報到櫃台使用簡易式酒測計全員酒測並簽名紀錄。後艙組員(本航班未抽測)。
7. CI75(Codeshare 義大利航空 AZ7681)A350 機型、B-18902，載有乘客 248 人(含 Infant 1 位)，桃園05L 起飛後走北航路經西伯利亞至歐洲，全航程 13:35 分鐘。
8. 組員提示趁飛機清潔上餐空檔於空橋實施，提示航路天氣偶有輕至中度亂流，惟飛航組員避讓天氣操作良好，全程天氣平穩。
9. Out 0820L(0020UTC)、Off 0845L(0045UTC)、On 1620L(1420UTC/羅馬日光節約時間 UTC+2=L、較台北時間慢 6 小時)、In 1640L(1640UTC)。停機位於羅馬 Fiumicino 機場第 3 航廈 Gate702。
10. 查機載緊急裝備數量及位置，並抽問 1R 組員陳詠霜，Portable Oxygen(10)、PBE(11)、滅火瓶(8)/已無海龍及水式、ELT(2)、Megaphone(2)、Medical Kit(2)及 EMK(緊急醫療箱*1)，情況正常。
11. 客艙組員 12 人，分兩班輪休，每人休息 3:30 分，未違反疲勞管

理之規定。

12. 詢問後艙組員均表示不知道，A350 機後艙組員休息區上方之緊急定位發報器(ELT)裝有鋰電池，因鋰電池之滅火處置與一般火源不同，建議告知後艙人員以利事件之處置與安全。

(二) 5 月 13-14 日(回程)執行中華航空公司羅馬-桃園國際線(駕、客艙)航路檢查，摘要如下:

1. CI076(機號 B-18905)預計 5 月 13 日 1825L(台北時間 5/14 日 0025L)起飛，沿中航線(40N)飛返桃園，因順風影響，航程 11 小時 28 分鐘以加強組員方式派遣，CM4(第 4 組員)改為 Deadhead。
2. 於機場候機室檢查組員證照時，發現機長李華生(證號:102687)無法出示檢定證，事件初步調查處理如下:
 - (1) 106 年 5 月 9 日(星期二)執行羅馬場站空側檢查時，檢查小組一併查驗抵達之 CI075 飛航組員證照，過程中提醒機長李華生將過期或無效之證照放家中或另外處理。李員於稍後整理證件時，不經意將有效之 A350 檢定證一併撕毀丟棄(檢查員已離開駕駛艙)。
 - (2) 本(13)日實施同班組員之駕駛艙航路檢查，約 1700L(台北時間 2300L)於 Terminal 3/ E33 候機室檢查飛航組員證照時，始獲悉上情。除要求李員立即電華航組派傳真其檢定證影本至羅馬站，並更換由 CA.吳裕國擔任 On seat 機長及李員擔任 CM3 等應變機

制。

- (3) 因 VIP 一行共 21 人皆搭乘本班機返台，為預防華航無法及時傳真李員檢定證至羅馬站，另請組員依程序先完成各項飛航前準備工作。
- (4) 華航組派於乘客登機前及時將李員檢定證(經羅馬站協助)影本送至機上，表訂起飛時間 1825L(實際關艙門 1835L)，因未造成航班延誤，VIP 等均不知情。
3. 羅馬使用 25 跑道起飛，由 CM2/FO.李勇霖擔任操控駕駛員(PF)，組員依規定實施提示，彼此間 CRM 良好。
4. PF/PM 一般飛行操作情況正常，組員通話熟練。
5. 桃園 ILS05 進場，落地稍 Firm(仍屬正常)。
6. 除提醒機長李華生儘速補辦檢定證外，未獲補發前不可飛行。

參. 心得與建議

一、心得

中華航空羅馬分公司因每週只有二、六有航班飛航，其航務作業、修維護作業、運務及機坪作業等均係委託 KLM、ALITALIA 等在地大型航空業者代理，各代理商之安全管理均能符合本局法規之安全水準。

該站除總經理外，其他職員均係雇用本地人員(Local hire)，有數

人於開站時已服務於公司，其中 1 人為中文系畢業，雙語之優勢，對公司業務拓展及服務國籍旅客均有相當助益。

二、建議

中華航空羅馬分公司於本次檢查中，雖已盡心準備，惟囿於人力不足、資源有限。檢查小組於訪視、書面檢查中，仍有數項發現及建議事項，將發函請中華航空公司轉羅馬分公司一併辦理改善。

另經由分公司以外人員(如本局檢查小組)，透過不同之角度，可發現平日習以為常之不正確作法並及時改善，本局定期訪視本國籍航空公司營運之國際場站仍屬必要，建請持續辦理。