

出國報告（出國類別：其他）

執行加拿大多倫多場站檢查及國際 線航路查核出國報告

服務機關：交通部民用航空局

姓名職稱：適航檢查員 王律凱

航務檢查員 廖柏超

派赴國家：加拿大多倫多

出國期間：107 年 8 月 2 日至 8 月 8 日

報告日期：107 年 10 月 8 日

摘 要

- 一、依民用航空有關法規之要求，為確保國籍航空公司國外場站各項作業，業者持續符合本局所核准之營運規範，本局依 107 年度外站檢查計畫，執行國籍航空航路檢查、外站場站設施及維護授權等檢查工作。
- 二、去程：107 年 8 月 2 日搭乘長榮航空 BR36 班次，自桃園國際機場至加拿大多倫多國際機場，沿途執行駕駛航路檢查。107 年 8 月 3 日至 8 月 6 日執行場站及設施檢查。回程：107 年 8 月 7 日搭乘長榮航空 BR35 班次，自加拿大多倫多國際機場至桃園國際機場，沿途執行駕駛航路檢查。
- 三、此次多倫多場站查核一般作業情況正常。由於分公司林○婷總主任、鄭○彬主任、機務代表邱○靜及地勤代理商的充分配合，使本次查核得以順利完成。

目 錄

壹、目的.....	2
貳、過程.....	3
甲、出國行程.....	3
乙、多倫多場站查核摘要.....	4
丙、國際航線航路查核摘要.....	9
參、心得及建議.....	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，為確保國籍航空公司飛航國際航線及在國外場站各項作業，持續符合業者當初申請營運項目及本局所核准之營運規範，本局依107年度外站及國際線駕駛艙航路檢查派遣計畫，執行國籍航空公司國際線航路檢查、外站場站設施及有關作業與維護授權等檢查工作。

定期實施前揭之外站及國際線航路查核檢查派遣計畫，除可督導國籍航空公司飛航國外場站之作業情況，並經由與國外場站代理機關團體之互相交流與意見交換，可進一步瞭解目前其他國家飛安監理制度之要求標準，以作為本局推動相關政策與作業之參考。

貳、過程：

甲、出國行程

1. 去程：107年8月2日搭乘長榮航空 BR36 班次，自桃園國際機場至加拿大多倫多國際機場，沿途執行駕駛航路檢查。
2. 107年8月3日至8月6日執行場站及設施檢查。
3. 回程:107年8月7日搭乘長榮航空 BR35 班次，自加拿大多倫多國際機場至桃園國際機場，沿途執行駕駛航路檢查。

乙、多倫多場站查核摘要

一、多倫多國際機場簡介：



多倫多皮爾遜國際機場 (YYZ)，是加拿大安大略省多倫多市及其都會區的主要機場。皮爾遜機場離多倫多市中心西北約 22.5 公里，其大部分土地實際坐落密西沙加市東北角的馬爾頓區。

皮爾遜國際機場是加拿大最繁忙的機場，2017 年客流量達 47,054,696 人次，航班起降量則達 465,555 架次。以總客流量計算，皮爾遜機場在世界最繁忙機場中排第 29 位；以國際航班客流量計算排第 22 位；以航班起降量計算則排第 10 位。

二、長榮航空場站查核摘要：

- 1.客運編制 7 員(含 1 位受訓人員)，貨運編制 4 員(3 位機邊監控人員)，人員工作表現之適當水準及能力合於手冊規範。
- 2.組織編制/工作職掌：人員編制適宜，工作內容與職責均有明確規範。

三、航務部分檢查情況：

(一)緊急應變：

1. 長榮航空在機場的辦公室由分公司總主任擔任多倫多緊急應變中心負責人全權負責與台北總公司、多倫多機場當局以及多倫多緊急應變小組三方面溝通協調。
2. 緊急應變聯絡圖及電話：長榮在機場設置自有辦公室，場站主任將各個單位的聯絡人姓名、電話製作緊急聯絡表完整顯示於工作區。另公司配合機場緊急應變計畫，每年結合機場管理單位實施緊急應變演練，紀錄完整。

(二)手冊管理與程序：

1. 長榮航空場站主任以及該站當責督導對營運規範及手冊管理熟稔且均合於要求。能夠透過網路在電腦查閱以及下載相關手冊以及文件並且在機場辦公室備有公文櫃放置紙本手冊以及文件，經調閱檢查其保存良好。
2. 多倫多分公司依據 Station Operations Manual Guide 編定該多倫多站場站作業手冊(SOM)。目前場站作業手冊(第 21 版)編修至 2018 年 1 月 30 日。
3. 場站手冊根據本站的特色訂定相關的作業程序、注意事項、權責分配等皆列入場站手冊。並要求相關工作人員遵循規範及往後人員交接的時候更易於了解以及融入本站的作業管理方式。

(三)安全資訊：

1. 分公司每日開櫃前及航班離場後，皆進行內部飛安、地安宣導。
2. 每月定期與代理公司 GTAdnata 各單位進行月會(GHA Meeting)，傳達安全資訊，討論航、機務作業異常及地安事件防治之相關事宜，會議記錄保存良好。
3. 長榮航空當責督導定期審閱民航局公告，均以專夾保管及簽閱。公司與航安室之通告亦供場站人員簽閱，業務與委外作業相關規範及通告，亦轉委外單位作

業人員簽閱並列管備查，紀錄完整。

(四) 保安作業：

1. 保安管理手冊（Security Management Manual）最新版次為第 14 版。更新日期為 2017/10/13。
2. 旅客報到時，代理公司人員均宣導危險物品相關攜帶規定。
3. 航站配備有安檢人員，於機邊監控人員作業及旅客進出航機。

(五) 航務作業：

1. 班機航次/機型：B777-300ER 客機，每週 7 班，每月約 30 班。
2. 航機採集中簽派方式，飛航計畫 CFP 等相關文件由桃園航行管制本部值班簽派員製作，飛航組員經由網路登錄下載至 iPad。另由多倫多分公司列印後併同其他相關氣象及機場、NOTAM 等資料送交飛航駕駛員認可後參考運用。
3. 相關飛航電子文件現存於桃園總公司保存良好，依法規規定保留三個月以上。
4. 地勤代理/作業協調：
 - (1) 機務維修為國泰航空 (Daily Check/Transit Check)。加油及監督作業為 ASIG 航空燃油公司(Fueling)。除冰及監督作業為機場當局(GTAA)。
 - (2) 機場地面代理公司:GTAdnata (Flight operations, Ramp Handling 等作業)。
 - (3) 視察現場：機坪作業檢查、代理公司旅客登機作業檢查、委外代理合約檢查均合於要求。

(六) 資格與訓練：

1. 經查，多倫多分公司運務、貨運資深人員複訓記錄資格及紀錄完整。新進人員則依訓練計畫施訓，且在職訓練紀錄保存良好。
2. 委外代理公司 GTAdnata 作業人員之訓練已由 EVA 派員施訓，惟未建立相關訓練計畫備查，已請立即改正。
3. 長榮多倫多分公司場站人員 SMS 訓練及複訓均按訓練計畫實施，訓練紀錄完備。

(七) 機坪作業：

1. 多倫多場站之機坪地勤作業由 GTAdnata 公司代理。

2. 8月3/4日實機檢查航班 BR-36/BR-35，多倫多場站之 B777 型機機坪地勤作業符合法規規範。

(八)載重平衡：

1. 由長榮總公司裝載作業課負責裝表卸表製作經由傳真及電子郵件送至多倫多機場辦公室,經列印後交付代理公司 GTAdnata 執行裝卸任務,並由長榮貨運人員負責監控。
2. 多倫多分公司航機之裝載平衡表,係由本站貨運人員將預估之裝載計畫提報總公司航行管制本部,並於航機離場前,運務人員再將旅客人數、重量及相關資訊提報航行管制本部製作載重平衡表,完成後經由衛星傳送至航機由飛航組員確認簽署後使用。

(九)作業裝備：

檢查班機機坪作業使用之輪檔、拖車、拖桿、油車、滾帶車、清廁車及滅火器等狀況正常。

(十)安全管理系統 (SMS) 及自我督察：

1. 場站一級自我督察均按手冊執行,紀錄完整。公司對本站二級督察之紀錄及相關檢查紀錄均列管備查。執行頻率及項目符合手冊內容要求。
2. 企安室自願報告系統有關安全報告之使用,抽測本站督導人員 WILLIAM,對於 SMS 風險管理及自願報告系統操作熟練,能即時進入該系統網頁進行報告作業。
3. 本站持續推行 SMS 相關教育訓練,宣導安全相關資訊、安全政策、品質政策、安全目標符合法規。
4. 本站所執行酒測,發現並無相關紀錄可查,經請其立即改正後。已經請總公司將相關資料傳送本站備妥備查。經審查後相關紀錄合於規範。

4. 機務部分檢查情況：

(一)機務作業

- (1) 飛機簽放：客機使用 B777-300ER 機型，由多倫多國泰航空公司（CX）代理各項維護工作，並由長榮航空公司紐約機務代表負責監管。目前多倫多國泰航空獲本局授權簽放 B777-300ER 及 B747-400 機型。
- (2) 技術文件及手冊：使用內部網路 E-Manual 及機載技術文件，版期管制情況良好。
- (3) 器材裝備：備用器材存放於國泰航空庫房，庫房內有溫/濕度控制，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國泰航空提供，抽查校驗紀錄正常。
- (5) 由 ASIG 公司負責加油作業，並應航空公司要求提供油品品質檢驗報告單備查。
- (6) 最近一次長榮航空執行該站代理機務國泰航空（CX）之稽核為 2018 年 6 月 26 日，稽核情況良好。
- (7) ETOPS 作業及授權人員復訓皆依規定執行。

(二)現場視察情況：

1. 機坪作業檢查：觀察 BR-036/035 班機 B-16723 機之地勤作業
 - (1) 飛機滑進停機坪前，地面人員按照作業規定執行 FOD 檢查，以確保停機坪無非必要之外物存在；並檢視所有必要裝備皆就定位。
 - (2) 飛機滑入後，地面人員按照規定放置輪檔，並連繫駕駛組員輪檔擺放定位。
 - (3) 地勤代理人員按照長榮航空標準作業手冊及地面操作手冊裝/卸貨物。
 - (4) 各項地勤作業順暢，情況正常。
 - (5) 組員證照查驗正常。
 - (6) 航機適航維護簽放作業正常。
2. 貨運作業檢查：本站無貨機航班，貨物倉儲由 GTA dnata 代理。

丙、國際航線航路查核摘要

一、長榮航空 BR-36 航路查核結果摘要

- (一) 航線：BR-36 (桃園-多倫多)
- (二) 日期：107.08.02
- (三) 機號/機型：B-16729 / B777-300ER
- (四) 查核說明

1.機長 CAPT.：陳○威。

機長 CAPT.：邵○義。

副機長 FO：吳○翰。

副機長 FO：陳○。

座艙長：鄭○瑩，客艙組員共 16 員符合法規要求。

2.本機機務例行維護正常。簽派作業備降場天氣符合要求，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。

3.依規定執行觀察席位提示、航管通話程序熟練。

4.飛航作業檢查:

(1)飛航高度，高空風與飛行計畫交互檢查符合。

(2)地空通訊操作情況正常。

(3)雙發動機延程飛航之天氣監管與確認執行情況正常。

(4)油量監管與飛行計畫核對符合要求。

5.下降計畫良好，遵守進場相關程序，落地操縱正常。

6.組員之座艙資源管理，合作良好。

二、長榮航空 BR-35 航路查核結果摘要

- (一) 航線：BR-35 (多倫多-桃園)
- (二) 日期：107.08.07
- (三) 機號/機型：B-16728 / B777-300ER

(四) 查核說明

1.機長：許○銘

 巡航機長：沈○和

 副機長： DARYL ○ HWANG

 副機長： LEONG ○ PING

 座艙長：姚○美，客艙組員共 16 員符合法規要求。

2.離場時間:0543Z 到場時間:2014Z

3.飛航組員及客艙組員均依標準作業程序執行作業。

4.緊急裝備檢查合於規範，客艙組員知識，程序熟練。

5.飛航組員之協調及客艙艙門管理依規定執行程序熟練。

6.飛航組員之座艙資源管理佳，合作良好。

7.本次檢查無異常情況發現。

叁、心得及建議

一、此次多倫多場站查核一般作業情況正常。由於分公司林○婷總主任、鄭○彬主任、機務代表邱○靜及地勤代理商的充分配合，使本次查核得以順利完成。

二、航務檢查建議：

- (1) 委外代理公司 GTAdnata 作業人員之訓練已由總公司派員施訓，惟未建立相關訓練計畫備查，建議應立即改正。
- (2) 本站依規定執行酒測，惟發現並無相關紀錄可查，建議應立即改正。
- (3) 本站今年曾發生裝載錯誤事件，建議加強貨運裝載作業相關之管控機制。

以上航務作業之建議事項，長榮航空多倫多分公司鄭○彬主任已陸續完成改善。

