

出國報告（出國類別：其他）

執行美國關島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：專門委員 吳家珍
航務檢查員 廖柏超

派赴國家：美國關島

出國期間：108年9月25日至10月1日

報告日期：108年11月28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 108 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：108 年 9 月 25 日搭乘中華航空 CI26 班次，自桃園國際機場至美國關島國際機場，沿途執行駕駛航路檢查。108 年 9 月 26 日至 9 月 30 日執行場站及設施檢查。回程：108 年 10 月 1 日搭乘中華航空 CI25 班次，自美國關島國際機場至桃園國際機場，沿途執行駕駛航路檢查。
- 三、此次關島場站查核一般作業情況正常。分公司陳○宇總經理、督導 NANCY ○、運務及地勤代理公司的充分配合下，使本次查核得以順利完成。

目 次

壹、目的.....	2
貳、過程.....	3
甲、出國行程.....	3
乙、美國關島場站查核摘要.....	4
丙、國際航線航路查核摘要.....	10
參、心得及建議.....	12

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108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。

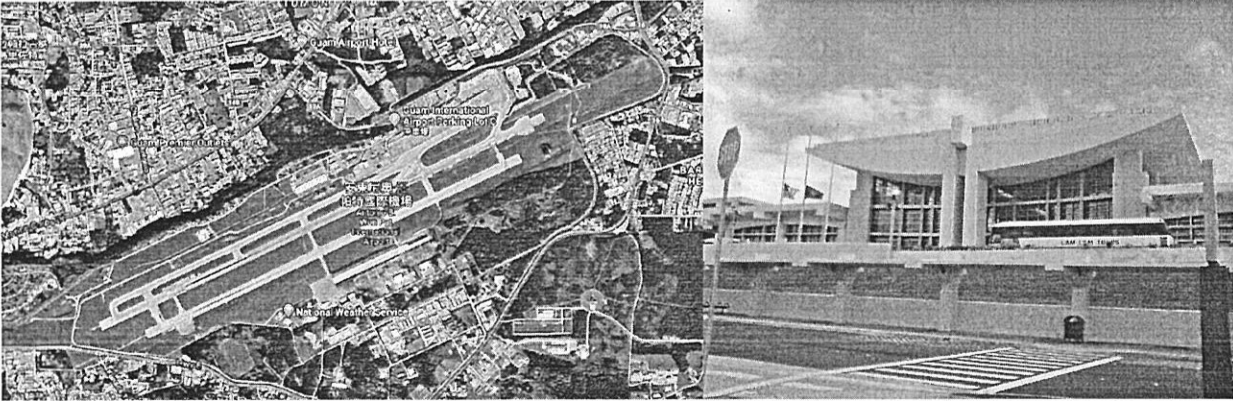
貳、過程：

甲、出國行程

- 一、 去程：108年9月25日搭乘中華航空 CI26 班次，自桃園國際機場至美國關島國際機場，沿途執行駕艙航路檢查。
- 二、 108年9月26日至9月30日執行場站及設施檢查。
- 三、 回程：108年10月1日搭乘中華航空 CI25 班次，自美國關島國際機場至桃園國際機場，沿途執行駕艙航路檢查。

乙、關島場站查核摘要

一、關島國際機場簡介：



安東尼奧汪帕特國際機場（Antonio B. Won Pat International Airport，IATA：GUM、ICAO：PGUM），通常也被稱為關島國際機場（Guam International Airport），是一座位於美國屬地關島首府阿加尼亞東方 3 英哩的機場。本機場也是聯合航空的樞紐機場。目前有兩條跑道，第一條跑道方向為 6L/24R，長度 12,015 英尺，表面為瀝青混凝土。第二條跑道方向為 6R/24L，長度 10,014 英尺，表面亦為瀝青混凝土。

機場在 1988 年完成翻新擴建後，設施擴增至與約相當於 8 個美式足球場。關島國際機場每天為超過六間航空公司及四間國內營運商服務。由亞洲各主要城市飛前往關島的平均時間約為 3 至 4 小時；另關島亦設航班經夏威夷、日本、韓國、其他亞洲國家及太平洋的島嶼，出發至美國大陸。

二、關島場站組織檢查情況：

(一) 總經理一人 陳○宇(台灣外派)兼任機場經理、督導一人 NANCY ○ KWUAN(兼任 AK)、營業員兩人(機場、訂位營業)、時薪人員兩人(機場、訂位營業)，人員工作表現之適當水準及能力合於手冊規範。

(二) 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. 中華航空在市區的辦公室由分公司總經理擔任關島站緊急應變中心負責人，全權負責與台北總公司、關島機場當局以及關島緊急應變小組三方面溝通協調。
2. 緊急應變聯絡圖及電話：華航在市區租賃自有辦公室，場站經理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. 中華航空場站經理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，相關人員能夠透過網路在電腦查閱以及下載相關手冊，分公司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. 關島分公司依據華航企安室 Station Operations Manual 編定該站場站作業手冊，目前場站作業手冊(第 AF 版)編修至 2018 年 7 月日。
3. 場站手冊建議根據該站實務作業訂定相關的作業程序、注意事項、權責分配等規範，並要求相關工作人員遵循，該手冊將列入人員交接文件以利於新人了解該站的作業與管理方式。

(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 Menzies 各單位進行月會(GHA Meeting)，傳達安全資訊，討論航務、運務作業異常及地安事件防治之相關事宜，會議紀錄保存良好。
3. 當責督導接收地服處轉發之民航局公告後，未以專夾保管及傳閱相關人員。已

建議當站對於本局、公司與企安室之通告應請場站人員簽閱，與委外業務作業相關之規範及通告，應轉委外單位作業人員簽閱並列管備查，確保有關人員知悉，並保持紀錄完整。

(四) 保安作業：

1. 旅客報到時，Menzies 地勤代理公司人員均宣導危險物品相關攜帶規定。
2. 在 USG 檢查該公司與華航簽訂之合約，及該公司航空保安之作業規範等，依華航與 USG 簽訂之合約，本站作業規範依 USG 經 TSA 核准之保安計畫執行，檢查情況正常。
3. USG 代理公司配備有安檢人員，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：B738-800 客機，每週 5 班，每月約 22 班。
2. 航機簽派：航機採集中簽派方式，飛航計畫 OFP 等相關文件由桃園聯管處值班簽派員製作後上傳網路，Menzies 代理公司人員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簽署運用。
3. 飛航文件：相關飛航後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：定期航班由 UA 全代理；加班機由 PAS 提供人力、裝備支援。
 - (2) 機場地面作業 (機場櫃台報到、登機門作業、Flight operations、Ramp Handling 及航機加油及監督等作業)，Menzies 公司代理。
 - (3) 現場檢查：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。
 - (4) 安全清潔：USG (a)客艙清潔 (b)航機保安作業
5. 除防冰作業：本站無除防冰作業需要。

(六) 資格與訓練：

1. 經查，關島分公司運務資深人員複訓記錄資格及紀錄完整；新進人員 1 人則依訓

練計畫施訓，且在職訓練紀錄保存良好。

2. 委外代理公司 Menzies 作業人員之訓練已依據 CAL 施訓規範辦理，並建立相關訓練紀錄備查。抽查部分人員其複訓紀錄以及證照完整。
3. 華航關島分公司場站人員 SMS 訓練及複訓均按訓練計畫實施，訓練紀錄保存於公司內部網站。

(七)機坪作業：

1. 關島場站之機坪地勤作業由 Menzies 公司代理。
2. 9 月 27 日實機檢查航班 CI-26/CI-25，關島場站之 B738 型機機坪地勤作業符合法規及該公司手冊規範。

(八)載重平衡：

1. 由華航總公司裝載作業人員負責裝表卸表製作，經由傳真及電子郵件送至代理公司 Menzies 機場辦公室，經列印後交付執行裝卸任務，並由公司代理人員負責監控。
2. 關島站航機之裝載平衡表，係由本站代理公司貨運人員將預估之裝載計畫提報總公司聯管處，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聯管處製作載重平衡表，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 NANCY O，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. 經查發現，該站並無酒測相關酒測程序，總公司政策上對該站採取不定期抽測方

式進行，惟該站尚未執行過酒測。

四、機務部分檢查情況：

(一)機務作業

- (1) 飛機簽放：客機使用 B738-800 機型，由美國聯合航空公司（UA）全代理各項維護及簽放工作。
- (2) 技術文件及手冊：使用網際網至公司技術文件資料庫及機載技術文件方式取得，版期管制情況良好，惟部分授權人員對於如何進入華航 EMO 網站取得相關技術手冊之操作較為生疏。
- (3) 器材裝備：備用器材存放於聯合航空庫房，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聯合航空提供，抽查校驗紀錄正常。
- (5) 加油作業由 Menzies 公司負責，並應航空公司要求提供油品品質檢驗報告單備查，經抽查情況正常。
- (6) 授權人員熟悉 RII 檢驗之政策與程序。
- (7) 與地勤代理公司 Menzies 主管召開會議，該公司提供相關服務之作業方式說明，並且提到已建立安全管理機制，及建立危害報告之系統(有操作展示)；本局建議安全管理應著重於防事件發生。

(二)現場視察情況：

1. 機坪作業檢查：觀察 CI-026/025 班機 B-18658 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，並連繫駕駛艙組員輪檔擺放定位。
 - (3) 地勤代理人員按照中華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. 於 9 月 30 日檢查關島站飛機備用器材時，發現存放於地勤代理公司 Menzies 倉儲之 B738 主輪與鼻輪各一組，堆疊平放於該倉儲地面，且與其他非航材物品未做適當區隔，針對備用主、鼻輪組之儲放，已建議請華航督導代理公司參考原廠建議備料儲存方式辦理。

丙、國際航線航路查核摘要

一、中華航空 CI-26 航路查核情況

(一) 航線：CI-26 (桃園-關島)

(二) 日期：108.09.25

(三) 機號/機型：B-18659 / B738-800

(四) 查核說明

1.機長 CAPT.：侯○宇。

副機長 FO：李○翰。

座艙長：王○麗，客艙組員共 5 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、中華航空 CI-25 航路查核情況

(一) 航線：CI-25 (關島-桃園)

(二) 日期：108.10.01

(三) 機號/機型：B-18659 / B738-800

(四) 查核說明

1.機長：WOOD, ○ PETER

副機長：林○廷

座艙長：何○金，客艙組員共 5 員符合法規要求。

2.離場時間:0459Z 到場時間:0916Z

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、心得：

此次關島場站查核一般作業情況正常，分公司陳○宇總經理、督導 NANCY ○、運務及相關地勤代理公司充分配合下，使本次查核得以順利完成。

二、航務檢查建議：

1. 該站尚未執行不定期酒測，建議應納入酒測計畫考量。
2. 該站今年曾發生客艙清艙檢查發現違禁品事件，建議加強宣導櫃檯報到前旅客登機禁止攜帶物品相關作業，以免危害飛航安全。

三、機務檢查建議：

1. 針對備用主、鼻輪組之儲放，建議華航督導該代理公司參考原廠建議備料儲存方式辦理。
2. 建議華航將如何透過網際網路讀取公司手冊納入代理公司人員複訓課程。

以上航、機務作業之建議事項，中華航空關島分公司陳○宇總經理及華航企安室承辦人員說明並已陸續完成改善。