

出國報告（出國類別：其他）

執行長榮航空、中華航空奧地利維也
納場站及長榮航空國際線航路查核
檢查報告

服務機關：交通部民用航空局

姓名職稱：航務檢查員 蘇晟興

適航查核員 王律凱

出國地區：奧地利維也納

出國期間：112年10月12日至112年10月18日

報告日期：112年12月12日

目 錄

壹、	目的.....	2
貳、	行程摘要	3
參、	場站查核摘要	4
肆、	國際航線航路查核摘要	10
伍、	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 112 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。

本次執行長榮航空公司及中華航空公司奧地利維也納機場場站作業檢查及兼施桃園往返奧地利維也納國際航線檢查。

貳、 行程摘要

此次維也納場站查核，該機場已由疫情解封後航機運量逐漸恢復，在疫情期間該機場商務機亦有相當可觀之架次。長榮航空及中華航空於維也納場站主管皆為維也納當地聘任，對於人員管理及代理公司間溝通順暢，對當地情況也相對熟悉。

維也納機場安檢作業相當嚴謹，相關機場進出文件辦理除要求個人證明文件外，亦須拍攝數位影像及掃描左右手全部指紋；於進出機場安檢門時，需全身掃描並人臉及指紋辨識後還需外加爆裂物火藥檢測後，方可放行，顯見該機場對於安檢之重視。

後疫情時代面臨人力短缺，歐洲亦受到烏俄戰爭之影響其能源及物資等問題下，已分別請中華航空與長榮航空持續落實場站航機務督導，不定時自我督察及場站相互支援，以因應作業安全需求及滿足旅客服務。

本次外站查核作業長榮航空及中華航空全程陪檢，各地勤代理商亦充分配合，使本次查核得以順利完成。

參、 場站查核摘要

一、 維也納國際機場簡介：

奧地利維也納國際機場 (Vienna International Airport)，IATA 代碼 VIE，位於奧地利首都維也納東南方 18 公里處，為奧地利最繁忙和規模最大之機場國際。機場可處理廣體飛機波音 747 和空中巴士 A380 等機型。奧地利航空 (包括屬下航空公司) 和歐洲最大廉價航空瑞安航空都以此做為樞紐機場。在 2022 年，機場共服務了兩千三百萬名乘客，比 2021 年上升了 127%^[1]。該機場最高紀錄是在疫情前之 2019 年共服務了三千一百萬名乘客。

該機場目前有四座客運大樓：一號客運大樓、二號客運大樓、三號客運大樓和 1A 客運大樓。其中最新的是三號客運大樓。該樓在 2004 年開始興建，於 2010 年完工。耗資約七億歐元。這座新客運大樓使機場有能力服務更多乘客。並做為奧地利航空與星空聯盟旗下航空公司主要客運樓。新客運大樓也可以處理更大型飛機，例如空中巴士 A380。1A 客運大樓主要是提供更多空間去服務低成本航空公司。

二、 長榮航空場站查核摘要：

(一)組織編制

長榮航空奧地利分公司係長榮歐洲區總公司轄下之分公司，分公司總主任由當地聘任，下轄客運行銷、票務、貨運及機場辦事處。

機場辦事處由台灣派駐主任一人，另於當地聘僱旅客服務人員七人、機坪協調人員兩人、貨運人員五人。

(二)緊急應變

該站已建立維也納站與長榮航空及機場相關單位緊急連絡表。並已建立緊急通報流程，作為狀況反應及處置之依據，並配合維也納機場緊急應變計畫，備有發生狀況之緊急應變程序及連絡網。

(三)公司業務

旅客作業、行李作業由 VPHS(Vienna Passenger Handling Services)代理，機坪作業、貨運及貨運倉庫由作業由 Vienna Airport AG 代理；加油作業由 OMV 代理，機坪、旅客及行李保安管理由 VAS(Vienna Airport Security)代理。

(四)每週航班

目前長榮航空使用 B787-9 及 B787-10 執行台北-維也納客運航線每周七航班，B787-9 直飛(BR065/066)及 B787-10 中停泰國曼谷(BKK)之(BR061/062)航班。

(五)手冊管理與程序

- 1.該公司手冊以 E 化作業管理，皆可由網站平台內讀取，檢視地勤代理執行操作程序，均可正常操作及閱讀。
- 2.維修技術手冊亦可由讀取網路版手冊，實際測試可滿足使用需求。無法讀取網路版時，備援計畫使用光碟當作備份，資料均保持有效版期。

(六)安全資訊

- 1.每月定期與代理公司各單位進行月會(GHA Meeting)，傳達安全資訊，討論航、機務作業異常及地安事件防制之相關事宜。
- 2.各項安全通告包括民航局公告、爆裂物處理須知、恐嚇事件處理要領、旅客安全須知、旅客隨身行李規定等資訊均清晰明白，各項最新安全資訊均能傳遞至所有業務人員及相關地勤代理公司。

(七)航務作業

- 1.桃園長榮航行管制部集中簽派及載重平衡作業，由作業人員以 OPT 系統送交飛航組員。
- 2.相關飛航文件均依法規規定保留三個月以上。經查相關文件檢查保存良好。

(八)機坪作業

- 1.維也納場站之機坪地勤作業由 Vienna Airport AG 代理。
- 2.10 月 14 日實機檢查航班 BR-065，維也納場站之 B787-9 型機機坪地勤作業符合法規規範。

(九)作業裝備

檢查班機機坪作業使用之輪檔、拖車、拖桿、油車、裝載車及滅火器等狀況正常。

(十)自我督察

自我督察執行項目及範圍，包括乘客報到程序、行李檢查、提醒通知項目、登機作業程序、人員安控機制。當站長榮航空人員按公司自我督察計畫定期執行各項地勤合約代理商查核，紀錄詳實，保管良好。

(十一)機務作業

1. 機坪機務作業：

- (1) 機務維修及適航簽放作業委由荷蘭航空 KLM 執行，並由巴黎機務經理負責督導。
- (2) 10 月 14 日 BR-065 班次，飛機 360 度檢查，機坪作業含拖車、拖桿、加油、停機坪車輛活動等，均運作正常。
- (3) 加油工作由 OMV Fueling 提供，檢查油車已定期執行檢查及更換油濾，執行加油時亦同時執行含水測試，測試結果皆正常 (Water Free)。

2. 庫房檢查：

- (1) 本站庫房滑油、液壓油存放於 KML 倉儲危險品區，其它航材放置於代表辦公室區域。航材依規定定期執行檢視及清點工作，並有紀錄備查。

3. 維護紀錄檢查：

- (1) 依據長榮航空航空器維護能力手冊(GMM)規定，飛航及維護紀錄簿覆寫本(黃聯)需於本站保存六個月以上。檢查該紀錄皆按月整理保存，保存期限皆符合要求。
- (2) 抽查 APR-MAY/2023 等月份維護紀錄填寫，檢查正常。

4. 人員授權：

- (1) 檢查機務代表黃○順之授權資格及複訓紀錄，符合手冊要求且複訓紀錄未逾期。

三、 中華航空場站查核摘要：

(一)組織編制

中華航空維也納分公司係中華航空歐洲總公司轄下之分公司，分公司由台灣派任總經理一人，另於當地聘僱機場經理一人運務人員三人、營業七人。

(二)緊急應變：

該站已建立維也納站與中華航空及機場相關單位緊急連絡表。並已建立緊急通報流程，作為狀況反應及處置之依據，並配合維也納機場緊急應變計畫，備有發生狀況之緊急應變程序及連絡網。

(三)公司業務

機坪作業由 VIE plc 代理，貨運及貨運倉庫由作業由 SKY-XS 代理，加油作業由 ARC 代理，保安管理由 VAS(Vienna Airport Security)代理。

(四)每週航班

目前中華航空使用 A350-900 執行台北-維也納客運航線每周四航班(星期一/三/四/日)。

(五)手冊管理與程序

- 1.該公司手冊以 E 化作業管理，皆可由網站平台內讀取，檢視地勤代理執行操作程序，均可正常操作及閱讀。
- 2.維修技術手冊亦可由讀取網路版手冊，實際測試可滿足使用需求。無法讀取網路版時，備援計畫使用光碟當作備份，資料均保持有效版期。

(六)安全資訊

1. 每月定期與代理公司各單位進行月會(GHA Meeting)，傳達安全資訊，討論航、機務作業異常及地安事件防制之相關事宜。
2. 民航局飛安公告部分，台北未能將資訊提供該站，已發函業者並已改正。

(七)航務作業

- 1.航機採集中簽派方式，飛航計畫 OFP 等相關文件由桃園聯管中心

(TPEOD) 值班簽派員製作，由地勤代理公司 VIE plc 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。

2. 相關飛航文件均依法規規定保留三個月以上。經查相關文件檢查保存良好。

(八) 機坪作業

維也納場站之機坪地勤作業由 SKY-XS 代理。

(九) 作業裝備

檢查班機機坪作業使用之輪檔、拖車、拖桿、油車、裝載車及滅火器等狀況正常。

(十) 自我督察

該站依據華航企安室場站自我督察作業辦法執行自我督察作業，自我督察項目及範圍包含機坪作業、貨運作業、機務作業等，抽查檢查紀錄及結果，皆按規定期限執行，紀錄保存良好。

(十一) 機務作業

1. 機坪機務作業：

(1) 本站適航簽放作業委由奧地利航空執行，並由阿姆斯特丹機務經理督導。

(2) 加油工作由 ARC 提供，抽查油車已定期執行檢查及更換油濾，執行加油時亦同時執行含水測試。

2. 庫房檢查：

(1) 本站庫房租用奧地利航空庫房存放，目前存放 A350-900 主輪及鼻輪各一顆、可攜式氧氣瓶三瓶。依規定定期執行檢視及清點工作，並有紀錄備查。

3. 維護紀錄檢查：

(1) 依據華航航空器維護能力手冊(GMM)規定，維護紀錄簿(TLB)覆寫本(黃聯)需於本站保存六個月以上、工作單需於本站保存一

年以上。檢查 TLB 黃聯及工作單皆按月整理保存，保存期限皆符合要求。

- (2) 檢視奧地利航空維修人員執行十月三日及八月二十八日 A350 Daily check 檢查工單，其 1、2 號發動機滑油添加作業 Engine Service to FULL position MSE(Multiple, Similar Elements/systems) 工作項目簽署時，發現未能依據華航 GMM Vol.II Ch5.6.6.1 Identical maintenance on Similar Systems 之要求，由不同之工作人員執行或是於督導級/品管人員監督下由相同工作人員執行之規定；其 MSE 工作項目皆為同一位工作人員執行工作單簽屬，已發函通知華航並已改正。

4. 人員訓練及授權：

- (1) 抽檢機務代理奧地利航空 LEO WO 之授權資格及複訓紀錄，受訓資格符合簽放要求且複訓紀錄未逾期。

肆、國際航線航路查核摘要

一、長榮航空 BR-061(桃園-曼谷)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：112 年 10 月 12 日 BR061 班次(桃園-曼谷)

(二) 機號/機型：B-17802/B787-10

(三) 查核說明：

- 1.機長:趙○君,副駕駛:藍○銓,查核組員證照均隨身攜帶,證照未逾期,合乎規定。
- 2.檢查適航證書,航空器登記證,無線電臺執照均為有效。
- 3.檢查該機外部、貨艙情況正常。
- 4.飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示,CRM 情況正常。
- 5.整體觀察空服組員(事務長:陳○璇)作業,按公司程序執行。
- 6.依照規定執行法規宣導、出口乘客安全簡報及安全檢查落實執行。
- 7.抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。
- 8.航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。
- 9.檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。

二、長榮航空 BR-061(曼谷-維也納)航路查核結果摘要

(一) 航線：112 年 10 月 12 日 BR061 班次(曼谷-維也納)

(二) 機號/機型：B-17802/B787-10

(三) 查核說明

- 1.機長:鍾○,副駕駛:蘇○德,副駕駛:Segatto S○,查核組員證照均隨身攜帶,證照未逾期,合乎規定。
- 2.檢查適航證書,航空器登記證,無線電臺執照均為有效。
- 3.簽派作業備降場天氣符合要求。
- 4.檢查客艙各項安全裝備符合規範(事務長:李○儀)。
- 5.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。
- 6.觀察飛航組員各階段飛航:起飛、離場、爬升、巡航、下降、進場、降落、滑行及 ATC 通話程序均依規定。
- 7.飛航提示依規定內容執行。
- 8.下降計畫良好,落地操縱正常。

三、長榮航空 BR-062(維也納-曼谷)航路查核結果摘要

(一) 航線：112 年 10 月 17 日 BR062 班次(維也納-曼谷)

(二) 機號/機型：B-17806/B787-10

(三) 查核說明

- 1.機長：黃○琦，副駕駛：丁○麟，副駕駛：SIRIWATCHAI PORN P○，查核組員證照均隨身攜帶，證照未逾期，合乎規定。
 - 2.檢查適航證書，航空器登記證，無線電臺執照均為有效。
 - 3.簽派作業備降場天氣符合要求。
 - 4.檢查客艙各項安全裝備符合規範(事務長:韓○軒)。
 - 5.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。
 - 6.觀察飛航組員各階段飛航：起飛、離場、爬升、巡航、下降、進場、降落、滑行及 ATC 通話程序均依規定。
 - 7.飛航提示依規定內容執行。
 - 8.下降計畫良好，落地操縱正常。
- 、長榮航空 BR-062(曼谷-桃園)航路查核結果摘要
- (一) 航線：112 年 10 月 17 日 BR062 班次(曼谷-桃園)
 - (二) 機號/機型：B-17806/B787-10
 - (三) 查核說明
 - 1.機長：黃○賢，副駕駛：黃○宇，查核組員證照均隨身攜帶，證照未逾期，合乎規定。
 - 2.檢查適航證書，航空器登記證，無線電臺執照均為有效。
 - 3.簽派作業備降場天氣符合要求。
 - 4.檢查客艙各項安全裝備符合規範(事務長:范○寧)。
 - 5.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。
 - 6.觀察飛航組員各階段飛航：起飛、離場、爬升、巡航、下降、進場、降落、滑行及 ATC 通話程序均依規定。
 - 7.飛航提示依規定內容執行。
 - 8.下降計畫良好，落地操縱正常。

伍、心得及建議

- 一、此次維也納場站查核一般作業情況正常，長榮航空由維也納機場辦事處陳主任站及黃機務經理全程陪檢；中華航空由維也納公司林經理全程陪檢，各地勤代理商亦充分配合，使本次查核得以順利完成。
- 二、長榮航空及中華航空於維也納場站主管皆為維也納當地聘任，兩家公司對於該站簡報資料準備相當充分，亦能反映有關飛航安全查核要項，實際觀察相關資料或紀錄檢查瞭解該站工作人員與代理公司間溝通順暢。
- 三、當地代理業者人員之工作態度認真，亦具相當之能力及經驗，基本上已符合我國民航法規需求。
- 四、維也納航線客運業務量有上揚之趨勢，除長榮航空每周七班次外，中華航空亦計畫增加航客運航班，在後疫情時代面臨人力短缺問題下，已分別請華航與長榮航空持續落實場站航機務督導，不定時自我督察及場站相互支援，以因應作業安全需求及滿足旅客服務。