

出國報告（出國類別：其他）

執行中華航空及長榮航空倫敦外站 場站查核出國報告

服務機關：交通部民用航空局

姓名職稱：黃忠盛/科長

孫子強/技正

出國地區：英國 倫敦

出國期間：99年6月28日至7月4日

報告日期：99年9月24日

目 錄

壹、出國報告摘要.....	2
一、行程摘要.....	2
二、外站查核結果摘要.....	3
三、場站作業現況.....	5
四、國際航線航路及機坪作業查核結果摘要.....	7
貳、心得及建議	11

民用航空局因公出國報告資料表-其他類別

壹、出國報告摘要：

根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。」本局對於我國境內民航各業亦遵照民航法之要求與授權來執行各項監理作業，以確保飛安。惟航空器之運行，並不限於我國境內，其目的地可能距出發地數千里之遙，抵達目的地後，需如同在我境內一樣，完成飛航與維護各項作業後起程回到國內機場，外站作業重要性等同於國內主基地。為了確保其作業水準可維繫最基本之飛安等級，實地查訪航空公司之各項外站作業，乃至於各項委託作業及其人員之適職性實有其必要性。

一、行程摘要：

- (一)去程：99年6月28日搭乘長榮航空 BR-067 班次，自桃園國際機場中停泰國曼谷至英國倫敦希斯洛國際機場，沿途執行駕艙航路檢查，於當日 17：30 抵達完成入境手續後執行機坪作業查核。
- (二)99年6月29~99年7月2日執行中華、長榮航空公司，倫敦希斯洛國際機場場站、過境航機及設施檢查。
- (三)回程：99年7月3日搭乘長榮航空 BR-068 班次，自倫敦希斯洛國際機場中停泰國曼谷至桃園國際機場，於次日7月4日 16：25 抵達桃園國際機場，沿途執行駕艙航路檢查。

二、外站查核結果摘要

(檢查項目：靜態資料檢查、代理業務公司及機坪作業檢查)

長榮航空公司英國分公司負責英國地區業務，分公司設於倫敦，設總主任及員工計 22 員；另機場設有機場主任 1 員及全職員工、時薪員工 (part time) 各 4 員，有關航務作業採台北簽派中心集中簽派，機務部份 Boeing 777-300ER 客機及 Boeing 747-400 貨機之過境維護檢查由荷蘭航空 (KLM ROYAL DUTCH AIRLINES) 代理，另航機之適航簽放則由長榮航空公司派駐當地之機務代表執行，貨機之過境維護檢查由長榮航空公司自行執行及適航簽放，客運運務由美國航空 (AMERICAN AIRLINES) 代理，裝載管制由 MENZIES AVIATION 代理，倉儲庫存由 PLANE HANDLING 代理，餐勤由 ALPHA 公司代理，清潔由 AIRCRAFT SERVICE INTERNATIONAL GROUP 公司代理，停機坪飛機安全作業由 64G 代理，寒冷天候除冰作業由 ISL 代理；該站目前以 Boeing 777-300ER 型機客機每週八架班次、貨機每週飛航一架班次，Boeing 777-300ER 客機於每週二、三、四、五、六、日 19:15L 抵達，21:35L 起飛，週一則為 17:30L 起飛，21:35 抵達，地停時間約為二小時二十分鐘，貨機於每週日 16:40 L 抵達，21:35 起飛，地停時間約為三小時。

中華航空公司於 2010 年 3 月開站，目前每週飛航 3 班次，作業情形概述如下：FLIGHT PLAN 由台北航機簽派部統一製作，本站班機預報人數及貨物重量由 LHRFFCI 提供給 TPEODCI 據以製作 FLIGHT PLAN。機務代理 (Virgin Atlantic) 收到簽放單後據以填寫油單，委託 AFS 作業加油。客機機坪裝載作業時，Cobalt 提供裝載器材 loader、container/pallet transporter、buck conveyor belt car、旅客扶梯車、裝載 container 之 dollies 等，器材均依規定定期檢查及維修。

客、貨機機務作業委請 Virgin Atlantic 全代理，負責飛機簽放、維修、加油、飛機部份零件之存放及機務手冊保管及更新狀況良好。航機在抵達 LHR 機場後，於航機地停期間，由 GATE

AVIATION 公司派兩名安全人員全程航機戒護，負責機坪及機內之安全監護，預先防止任何可能危害飛安之事件發生，目前代理狀況良好。旅客若因故未能成行，其托運行李均可經 BRS (Baggage Reconciliation System) 系統立即查知裝載位置，並即時卸下飛機。

飛機除冰由 Cobalt 公司負責，如飛機需除冰服務時，由 captain 以 frequency 呼叫要求除冰即可，該公司會即時提供除冰服務。航務/機務手冊可由公司網站讀取 (ops.china-airlines.com)，機務手冊由 Virgin Atlantic 保管，LHRCI 接到需更新之相關文件後，會轉交代理公司簽收，並監督確實更新。

希斯洛機場安檢統由 BRITISH AIRPORT AUTHORITY (BAA) 負責，英國 BAA 對進出該機場空側之監控系統、人員證照檢查程序相當嚴密，希斯洛機場設有主跑道(為 CAT III)二條。該機場第一航廈於 1969 年啟用，年旅運人數約 500 萬人次，當時使用 Boeing 707s、DC-10s 及 Tridents 等型機，飛往全球各地區。

自 1970 年代起則使用 Concorde 及 Boeing 747 等寬體機，每年約有 2,700 萬人使用希斯洛機場，至 1986 年時，則另建築第 4 航廈以供旅客使用。直至希斯洛機場在 2006 年慶祝其開站 60 週年時，希斯洛機場每年服務 14 億人次之旅客及 1 仟 4 佰萬個航班。第 5 航廈於 2008 年 3 月份啟用，並且展開了希斯洛機場的新旅程碑，未來的計畫包括建構 2A 航廈，以取代現有之 1、2 航廈，另也規劃第 3、4 航廈之更新計畫。

二、場站作業現況

希斯洛機場為全球最忙碌機場之一，超過 90 家航空公司於該機場起降，每日飛往 90 個不同國家的 180 個以上城市，年客運量 6 千 7 百萬人次，外籍航空公司起降額度及時間帶甚難獲准，本次查核一般情況尚符合規範，謹將查核結果摘要如下：

(一)航務部份

1. 長榮航空該站航務由台北總公司集中簽放，裝載平衡由曼谷中央裝載管制(Centralize Load Control)負責，相關資料由 AMERICAN AIRLINES 簽派員收集交飛航組員。
2. 執行手冊查核一般情況良好。
3. 緊急聯絡電話及相關資訊很明確，另長榮航空倫敦站與英航簽有緊急事件合約於發生事件時提供支援。
4. 長榮該站辦公室對代理公司訂有 AUDIT 計畫，發現不正常情況由該辦公室權責協調人通知代理單位立即改正，並每月與代理公司召開會議一次以督促代理公司提供更佳之服務。
5. 危險物品複訓依規定辦理並紀錄備查。
6. 長榮航空要求代理公司 64S 執行機坪及地安作業嚴謹；每航班均執行 Ramp Security Check，並記錄完整。

(二)機務部份

1. Boeing 777-300ER 客機及 B747-400 貨機由荷蘭航空 (KLM ROYAL DUTCH AIRLINES) 代理支援過境航機之維修檢查；另航機之適航簽放則由長榮航空公司派駐當地之機務代表執行，貨機之過境維護檢查由長榮航空公司自行執行及適航簽放：

- (1) 荷蘭航空有獨立之機務辦公室存放外籍航空技術手冊及公司手冊並有建立清冊管制，手冊主要為 CD，檢查電腦作業系統可正常讀取及列印各類維修手冊內容資料。

- (2) 倫敦外站維護授權書影本及授權 Boeing 777-300ER 型機簽放人員名冊影本均齊備，檢查個人訓練記錄情況正常。
 - (3) 檢查庫房 Boeing 777-300ER& B747-400F 等二型機之 parts & Tool 均備有清單控管，另 shelf life parts 管制正常。
 - (4) 檢查維護記錄(Flight and Maintenance Log)及過境檢查單 (Transit Check Sheet) 維護簽證情況正常。
2. 貨機由長榮航空派駐倫敦站之機務代表執行維修及適航簽放：
- (1) 長榮航空機務辦公室內存放技術手冊及公司手冊並有建立清冊管制，手冊主要為 CD，檢查電腦作業系統可正常讀取及列印各類維修手冊內容資料。
 - (2) 備有外站維護授權書影本及授權簽放人員名冊影本，檢查個人訓練記錄及年度複訓情況正常。
 - (3) 檢查庫房之 parts & Tool 均備有清單控管，另 shelf life parts 管制正常。
 - (4) 檢查維護記錄(Flight and Maintenance Log)及 Transit Check Sheet 情況正常。

四、國際航線航路及機坪作業查核結果摘要

(一)航線：長榮航空 BR-069(TPE-BKK-LHR)(台北-曼谷-倫敦)：

1. 日期：99 年 6 月 28 日
2. 機型/機號：Boeing 777-300ER B-16712 號機
3. 飛行時間：
 - (1) 台北-曼谷 (TPE-BKK 3 小時 22 分鐘)、PAX 156 員
 - (2) 曼谷-倫敦 (BKK-LHR 12 小時 13 分鐘)、PAX 288 員
4. 前艙組員：
 - (1) TPE-BKK PIC：孟憲琨 CAPT：曾德靜、宗裕財、饒瑞襄、FO 黃榮鈺、李世祺、事務長徐利君等 17 員
 - (2) BKK-LHR PIC：關翰中、CAPT 邱宗錫、FO 陳兆明、事務長陳蓓瑾等 10 員
5. 查核情況：
 - (1) 飛行前 360°機外檢查依規定執行。
 - (2) 查核隨機航務手冊及最低裝備需求手冊 (MEL/CDL) 均與本局核准長榮航空手冊日期相符。
 - (3) 駕艙與飛行前提示依規定執行。
 - (4) 各項檢查依規定執行。
 - (5) 組員 CRM 良好能相互提醒及檢查。
 - (6) 客艙組員熟悉緊急裝備之數量、位置及檢查方式，客艙作業情況正常。
 - (7) 桃園機場適航由長榮航空維修及適航簽放，該機飛行前維護檢查情況正常符合適航要求。曼谷站由長榮航空維修及適航簽放，飛機過境維護檢查情況正常。

(8) 降落觸地前，因航管隔離不足，機長依航管指示重飛後重新進場，後續操作均正常，餘油符合規定。

(二) 航線：長榮航空 BR-068 (LHR-BKK-TPE)(倫敦-曼谷-台北)：

1. 日期：99 年 7 月 3-4 日
2. 機型/機號：Boeing 777-300ER B-16705 號機
3. 飛行時間：
 - (1) 倫敦-曼谷(LHR - BKK 10 小時 46 分鐘)、PAX 276 員
 - (2) 曼谷-台北 (BKK- TPE 3 小時 22 分鐘)、PAX 212 員
4. 前艙組員：
 - (1) LHR-BKK PIC：周永吉 QFO：葉榮盛、FO 周正璽、事務長林心怡等 10 員
 - (2) BKK- TPE PIC：蘇龍華 CAPT 周永吉、QFO：葉榮盛、FO 周正璽、陳駿霆、事務長黃雯婷等 15 員
5. 查核情況：
 - (1) 飛行前 360°機外檢查依規定執行。
 - (2) 駕艙與飛行前提示依規定執行。
 - (3) 各項檢查依規定執行。
 - (4) 組員 CRM 良好能相互提醒及檢查。
 - (5) 客艙組員熟悉緊急裝備之數量、位置及檢查方式，客艙作業情況正常。

(三) 倫敦站由荷蘭航空 (KLM ROYAL DUTCH AIRLINES) 代理維修及適航簽放，曼谷站由長榮航空維修及適航簽放 (機務簽放人員 EGAT 蔡坤隆 A/E：803347)，飛機過境維護檢查情況正常。

(四)機坪作業檢查情形：

1、 6/29 長榮航空倫敦外站查核摘要如下：

- (1) 長榮航空每週定期飛航 8 班次，客機每日 1 班次途經曼谷往返，貨機 1 班次。
- (2) 本站派駐機務代表 1 員，目前為牛春生；除機務代表可進行航機簽放外，長榮亦委託荷蘭皇家航空公司 (KLM Royal Dutch Airlines) 機務簽放，授權涵蓋該站飛航機種及特殊作業授權。
- (3) KLM 該站機務經理為 Martin Flack，該公司目前取得本局授權簽放人員資格計 B744-400 機型 6 員、B777-300ER 10 員。
- (4) 抽查授權人員之訓練均有完整紀錄，涵蓋該站飛航機種及特殊作業。
- (5) 依長榮航空 6/8 提供之手冊版期清單檢查手冊，版期相符。
- (6) 器材存放於 KLM 管理良善，抽查 KLM 之 PME 裝備情況良好，校驗日期均在效期內。
- (7) 飛機簽放之文件紀錄保存 2 年，抽查其簽放紀錄情況正常。

2、 6/30 B16711 查核飛航 BR69-BR68 過境檢查作業如下：

- (1) 地勤作業由 Plane Handling 負責代理，加油作業則由 AFS 代理；上下貨及加油作業情況正常。
- (2) 抽查隨機文件及客艙情況正常。
- (3) 機務簽放為 KLM Sharp Bryan(KLM 08990)。
- (4) 本次抽查情況正常。

3、 7/1 B18806 抽查飛航 CI069-CI0070 過境檢查作業如下:

- (1) 地勤作業由 Cobalt 負責代理，加油作業則由 AFS 代理；上下貨及加油作業情況正常。
- (2) 抽查隨機文件及客艙情況正常。
- (3) 機務簽放為維珍大西洋航空 Mark M. Horlock(VS 208)。
- (4) 本次抽查情況正常。

4、 7/2 華航倫敦外站檢查情況摘要如下

- (1) 華航每週飛航 A340-300 機型 3 班次，每週二、四、六由桃園直飛倫敦希斯洛機場，採當日往返方式營運。
- (2) 華航於本站未派駐機務代表，委由維珍大西洋航空 (Virgin Atlantic Airways) 全代理，其機務督導為 Lee J. Butterfield。該公司於該站目前取得本局授權簽放人員資格計 A340-300 機型 27 員，授權涵蓋該站飛航機種及特殊作業授權。
- (3) 華航係於今年 3 月 28 日開站首航，授權人員之相關訓練均於期限內，尚毋需進行年度複訓，抽查授權人員 Mark M. Horlock 訓練紀錄。
- (4) 工作單直接與工廠電腦連線，隨時保持最新版。
- (5) 技術手冊資料以網路進入華航網站獲取，該站並無備份光碟，如遇網路問題時，取用隨機另有備份光碟。
- (6) 消耗性器材存於維珍大西洋航空倉庫，均於可用效期內。抽查 PME 裝備情況良好，校驗日期均在效期內。
- (7) 維珍大西洋航空之簽放文件紀錄保存合於法規規定，抽查其簽放紀錄情況正常，惟人員簽章時檢定證號碼填寫方式不一，有填寫個人檢定證號，亦有填寫該公司授權號碼，已當場要求改進。

貳、心得及建議

- 一、 中華、長榮航空公司倫敦分公司與委外地勤代理公司互動良好，充分支援本次檢查，於查核時提出之疑問均能現場答覆，有關航、機務、貨運部分運作處置情況正常。
- 二、 各公司對於派駐外站之工作人員已考慮其工作實務經驗，並對於民航法規、航務、機務作業程序、相關技術手冊系統查閱使用及外站各項環境資訊等能夠事先予以充分訓練，確保派赴外站之任務圓滿完達成。
- 三、 有關人員（含代理公司）及系統運作之適職性與表現均能充分支援任務。