

出國報告（出國類別：其他）

## 執行長榮航空、中華航空英國倫敦場 站及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 林柏蒼

出國地區：英國倫敦

出國期間：113年10月25日至113年10月31日

報告日期：113年12月23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 .....	13

## 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 113 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。

本次執行中華航空公司及長榮航空公司英國倫敦機場場站作業檢查及兼施桃園往返英國倫敦國際航線檢查。

## 貳、 行程摘要

- 一、113.10.25 執行長榮航空 BR067 桃園-倫敦(TPE-LHR)及中華航空 CI081 桃園-倫敦(TPE-LHR)國際航線航路查核
- 二、113.10.26-27 長榮航空英國倫敦(LHR)外站場站查核
- 三、113.10.28-29 中華航空英國倫敦(LHR)外站場站查核
- 四、113.10.30-31 執行長榮航空 BR068 倫敦-桃園(LHR-TPE)及中華航空 CI082(LHR-TPE)國際航線航路查核

## 參、 場站查核摘要

### 一、 英國倫敦希斯洛國際機場簡介：

希斯洛機場（Heathrow Airport，IATA 代碼：LHR）位於倫敦西部約 23 公里處，是英國最大的機場，也是全球最繁忙的國際航空樞紐之一，2023 年希斯洛機場的客運量達到了約 8,000 萬人次，且今年仍持續呈現上升趨勢。貨運量達到了 1.43 百萬公噸，約佔全英國 48% 的貨運量。

作為英國的主要門戶，希斯洛機場不僅是旅客通往世界各地的重要樞紐，也是探索倫敦及英國其他地區的起點，亦是多家航空公司的基地，主要包括英國航空和維珍航空，並服務多達 90 家以上航空公司，連接全球各地的超過 203 個機場。

希斯洛機場使用四個主要航廈，2、3 號航廈主要為國際航班使用，其中 2 號航廈為星空聯盟使用，4 號航廈為廉價航空及區域航空使用，5 號航廈主要為英國航空所使用。中華航空目前使用 3 號航廈，長榮航空使用 2 號航廈。各航廈間可搭乘地鐵轉乘，管制區內則有接駁巴士供轉乘使用。機場擁有兩條平行跑道，分別為 09L/27R 和 09R/27L，支援高效率的起降操作。

從希斯洛機場到倫敦市區的交通非常便利，旅客可以選擇多種方式。機場內設有多樣化的設施，包括餐飲、購物、貴賓室及休閒空間。旅客可在各大品牌的專賣店中購物，或在多家餐廳享用各式美食，還提供免費 Wi-Fi 和各類服務，包括旅遊諮詢和行李寄存。

### 二、 長榮航空場站查核摘要：

#### (一)組織編制

機場辦事處由台灣派駐主任及機務代表一人，另於當地聘僱旅客服務人員、機坪協調人員等人員共六人。

#### (二)緊急應變

該站已建立希斯洛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，並配合希斯洛機場緊急應變計畫，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、機坪作業、貨運及貨運倉庫由作業由 Dnata Limited 代理，客艙清潔由 ABM Ltd. 代理，餐勤作業由 Dnata Catering 代理，加油作業由 AFS Service (UK) Limited 代理，機坪、旅客及行李保安管

理由 Pyrex UK Ltd.代理。

#### (四)每週航班

目前長榮航空使用 B777-300ER 執行台北-曼谷-倫敦希斯洛(BR67/68)客運航線每周七航班。

#### (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，備援計畫使用下載單機版本當作備份，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，代理公司(Dnata)負責資訊傳遞，代轉電腦航行計畫及載重平衡表，依據公司 Ground Services Manual，執行油單與載重平衡表單之準備，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

- 1.倫敦希斯洛場站之機坪地勤作業由 Dnata Limited 代理。冬季除防冰作業由 Aero MAG Ltd.提供。
- 2.10月28日實機檢查航班 BR67/BR68，倫敦希斯洛場站之 777-300ER 型客機機坪地勤作業符合法規規範。

3.10月29日實機檢查航班 BR67/BR68，倫敦希斯洛場站之 777-300ER 型客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由委由 KLM Engineering & Maintenance 執行機務全代理工作，並派駐長榮航太機務經理一名負責監督協調，需要時亦可執行簽放作業。
- (2) 10月28日及10月29日 BR67/BR68 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 AFS Service (UK) Limited 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) 本站庫房租用 KLM Engineering & Maintenance 庫房存放 777 主輪兩顆、液壓泵一個及部分消耗性航材，該站未存放滑油、液壓油需要使用時，計價使用代理行存放之油品。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 12 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 FEB-MAR/2024 等月份維護紀錄填寫，檢查正常。

#### 4. 人員授權：

(1) 抽查 KLM Engineering & Maintenance 授權人員之授權資格及複訓紀錄，符合手冊要求且複訓紀錄未逾期。

(2) 檢查機務代表謝○○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

機場辦事處由聘僱華裔機場副理一人及台灣派駐機務代表一人，另於當地聘僱旅客服務人員、機坪協調人員等人員共七人。

#### (二) 緊急應變：

該站已建立希斯洛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，並配合希斯洛機場緊急應變計畫，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、機坪作業、貨運及貨運倉庫由作業由 Dnata Limited 代理，客艙清潔由 ABM Ltd. 代理，餐勤作業由 DO & CO 代理，加油作業由 AFS Service (UK) Limited 代理，機坪、旅客及行李保安管理由 Heathrow 代理。

#### (四) 每週航班

目前中華航空使用 A350-900 執行台北-倫敦希斯洛(CI81/82)客運航線每周五航班，2024 年冬季班表改為每周四航班。

#### (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，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、安全須知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作業人員及相關地勤代理公司

#### (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(Dnata)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

1. 倫敦希斯洛場站之機坪地勤作業由 Dnata Limited 代理。冬季除防冰作業由 Aero MAG Ltd. 提供。
2. 10 月 26 日實機檢查航班 CI81/CI82，倫敦希斯洛場站之 A350-900 型客機機坪地勤作業符合法規規範。
3. 10 月 30 日實機檢查航班 CI81/CI82，倫敦希斯洛場站之 A350-900 型客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

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) 機務維修及適航簽放作業由委由 STORM AVAITION LIMITED 執行機務全代理工作，並派駐中華航空機務代表一名負責監督協調，需要時亦可執行簽放作業。
- (2) 10 月 26 日及 10 月 30 日 CI81/CI82 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 AFS Service (UK) Limited 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) 本站庫房租用 STORM AVAITION LIMITED 庫房存放，目前存放 A350 主輪及鼻輪一顆、滑油、液壓油及液壓管一套。依據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) 抽查 FEB-MAR/2024 等月份維護紀錄填寫，檢查正常。

#### 4. 人員訓練及授權：

- (1) 抽查 STORM AVAITION LIMITED 授權人員之授權資格及複訓紀錄，符合手冊要求且複訓紀錄未逾期。
- (2) 檢查機務代表莊○○之授權資格及複訓紀錄，符合手冊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 BR67(桃園-曼谷)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：113 年 10 月 25 日 BR67 班次(桃園-曼谷)

(二) 機號/機型：B-16735/777-300ER

(三) 查核說明：

- 1.機長：彭○○，副駕駛:Calvarese ○，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.該班次維護簽放由長榮航太簽放人員簡○○執行，維護簽證紀錄檢查正常，延遲改正項目均未逾期，檢查正常。
- 4.檢查該機外部、貨艙情況正常。
- 5.飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示，CRM 情況正常。
- 6.整體觀察空服組員(事務長：王○○)作業，按公司程序執行。
- 7.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。
- 8.抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。
- 9.航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。
- 10.檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。

### 二、長榮航空 BR67(曼谷-倫敦)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：113 年 10 月 25 日 BR67 班次(曼谷-倫敦)

(二) 機號/機型：B-16735/777-300ER

(三) 查核說明：

- 1.機長：張○○，副駕駛：謝○○、賴○○，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.該班次維護簽放由長榮航太簽放人員梁○○執行，維護簽證紀錄檢查正常，延遲改正項目均未逾期，檢查正常。
- 4.檢查該機外部、貨艙情況正常。
- 5.飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示，CRM 情況正常。
- 6.整體觀察空服組員(事務長：劉○○)作業，按公司程序執行。
- 7.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。
- 8.抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。
- 9.航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。

10. 檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。

### 三、中華航空 CI81(桃園-倫敦)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：113 年 10 月 25 日 CI81 班次(桃園-倫敦)

(二) 機號/機型：B-18901/A350-900

(三) 查核說明：

1. 機長：許○○，副駕駛：溫○○、莊○○、蔡○○，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. 該班次維護維護簽證紀錄檢查正常，延遲改正項目均未逾期，檢查正常。
4. 檢查該機外部、貨艙情況正常。
5. 飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示，CRM 情況正常。
6. 整體觀察空服組員(座艙長：張○○)作業，按公司程序執行。
7. 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。
8. 抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。
9. 航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。
10. 檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。

### 四、長榮航空 BR68(倫敦-曼谷)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：113 年 10 月 30 日 BR68 班次(倫敦-曼谷)

(二) 機號/機型：B-16731/777-300ER

(三) 查核說明：

1. 機長：曹○○，副駕駛：Kamzi ○、陳○○、廖○○，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. 該班次維護簽證放由機務代理 KLM 簽證人員執行，維護簽證紀錄檢查正常，延遲改正項目均未逾期，檢查正常。
4. 檢查該機外部、貨艙情況正常。
5. 飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示，CRM 情況正常。
6. 整體觀察空服組員(事務長：蘇○○)作業，按公司程序執行。
7. 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。
8. 抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。
9. 航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。

10. 檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。

#### 五、長榮航空 BR68(曼谷-桃園)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：113 年 10 月 31 日 BR68 班次(曼谷-桃園)

(二) 機號/機型：B-16731/777-300ER

(三) 查核說明：

1. 機長：張○○，副駕駛：李○○，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. 該班次維護簽放由機務代理泰國航空簽放人員執行，維護簽證紀錄檢查正常，延遲改正項目均未逾期，檢查正常。
4. 檢查該機外部、貨艙情況正常。
5. 飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示，CRM 情況正常。
6. 整體觀察空服組員(事務長：陳○○)作業，按公司程序執行。
7. 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。
8. 抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。
9. 航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。
10. 檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。

#### 六、中華航空 CI82(倫敦-桃園)航路查核結果摘要

(一) 日期及航線：113 年 10 月 30 日 CI82 班次(倫敦-桃園)

(二) 機號/機型：B-18915/A350-900

(三) 查核說明：

1. 機長：吳○○，副駕駛：鄧○○、陳○○、李○○，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. 該班次維護簽放由機務代理 STORM AVAITION LIMITED 簽放人員執行，維護簽證紀錄檢查正常，延遲改正項目均未逾期，檢查正常。
4. 檢查該機外部、貨艙情況正常。
5. 飛航期間組員按程序作業並遵從航管指示，CRM 情況正常。
6. 整體觀察空服組員(座艙長：賴○○)作業，按公司程序執行。
7. 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。
8. 抽檢廚房工作區餐車配置、鎖扣固定等符合安全規範。

9. 航程中各項燈號警示、廣播資訊明確清晰。
10. 檢查該機緊急救生裝備效期檢查正常。
11. 該航班因遭遇康芮颱風，於桃園機場盤旋待命，又於進場階段遭遇風切 2 次重飛，經討論決定轉降香港。於香港機場重新加油及準備返航桃園機場資料，並經華航空服標訓部決議更換客艙組員，待飛航準備完成，且經飛航組員及地面簽派確認 1822Z 前合法後推，返航並安降桃園機場。

## 伍、心得及建議

- 一、此次倫敦場站查核一般作業情況正常，長榮航空由倫敦機場辦事處李主任及謝機務經理全程陪檢；中華航空由倫敦機場辦事處郭副理及莊機務代表全程陪檢，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倫敦場站除少數主管為本國籍，其餘諸多工作均為英籍員工，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，且代理公司之作業均能符合航空公司手冊之規定。
- 三、當地各項服務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、倫敦航線客貨運業務量有上揚之趨勢，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。