



CHINA AIRLINES



中華航空公司緊急應變簡介

簡報人：企業安全室運行保安部胡嘉昕

簡報大綱

- 一、依據
- 二、範圍
- 三、通報與動員
- 四、編組
- 五、緊急應變中心
- 六、系統 (ERS, iER App, Team+)
- 七、訓練
- 八、演練
- 九、外站緊急應變事項
- 十、結語

依據

本公司各項緊急應變作業詳錄於『中華航空公司緊急應變手冊』，係遵循以下法規要求：

- 災害防救法第二十五條。

各級政府及相關公共事業，應實施災害防救訓練及演習。

- 交通部空難災害防救業務計畫。

責成民航業者訂定空難防救業務有關之計畫及作業手冊。



中華航空公司
緊急應變手冊

CHINA AIRLINES
EMERGENCY RESPONSE MANUAL

Accepted By 民航局 主任航務檢查員
CAA POI

邵忠良

Supervisor 總經理
President

謝世謙

Proof Reader 企業安全室副總經理
Vice President
Corporate Safety Office

陳一芳

Compiler 運行保安部
Operation Security
Department

孔聖揚

管制文號 No. of Documentation: IM-TPEPZ-004

Revision 9

2020.03.31

This manual belongs to : Corporate Safety Office



依據(續)

-ICAO SMS指導文件

ICAO Doc 9859 Safety Management Manual (SMM)

Appendix 3 to Chapter 5. Emergency response planning

-IOSA 檢查條文

ORG4.1.1~4.1.18，共有12條Checklists規範ERP相關作業

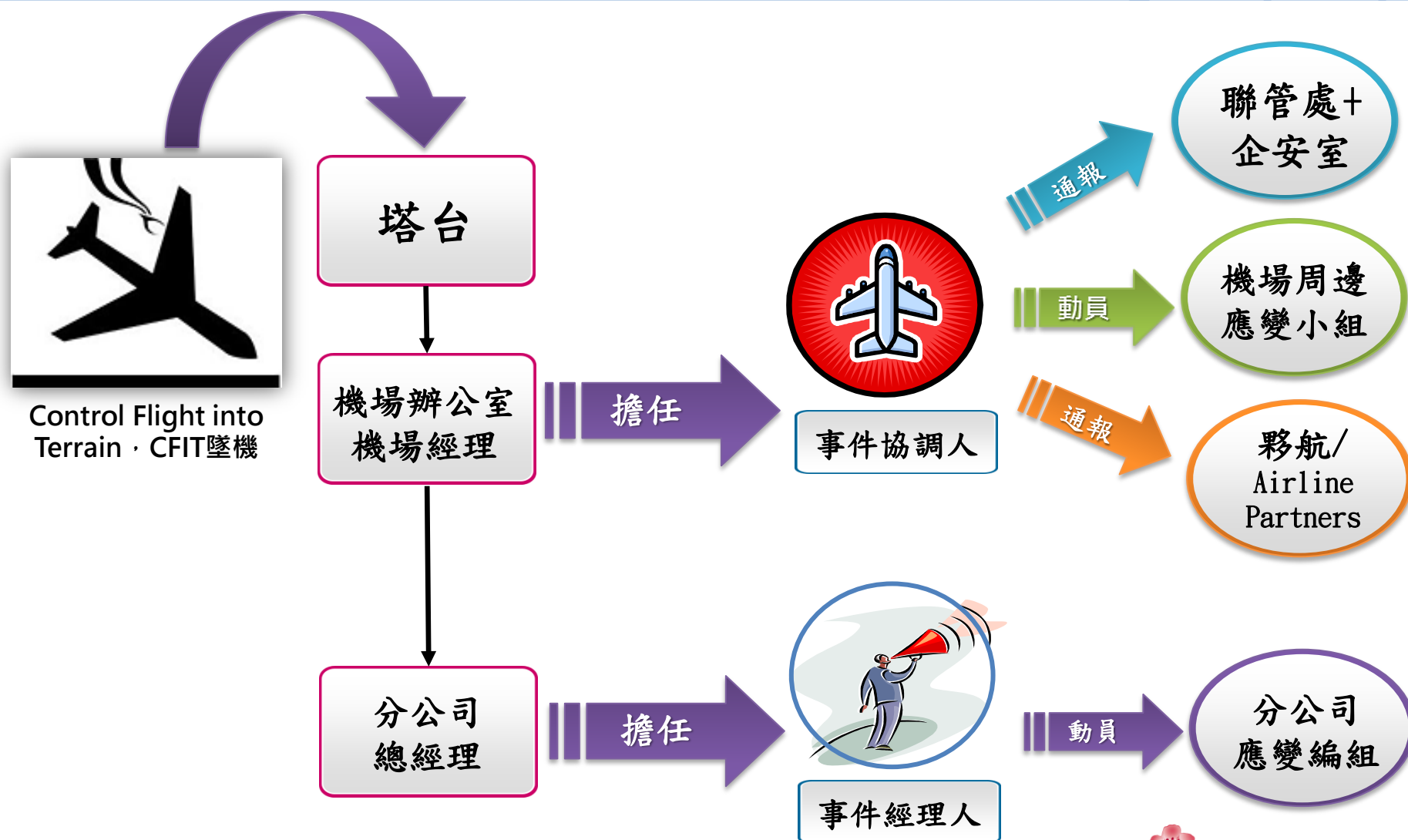
-ICAO Doc 9859 Safety Management Manual及IOSA檢查表有關緊急應變作業概括：

緊急應變計畫、專業緊急應變經理人、建置緊急應變中心、啟動緊急應變作業及回復正常之機制、艙單處理、電話服務小組、派遣家屬服務人員及相關訓練及演練等。

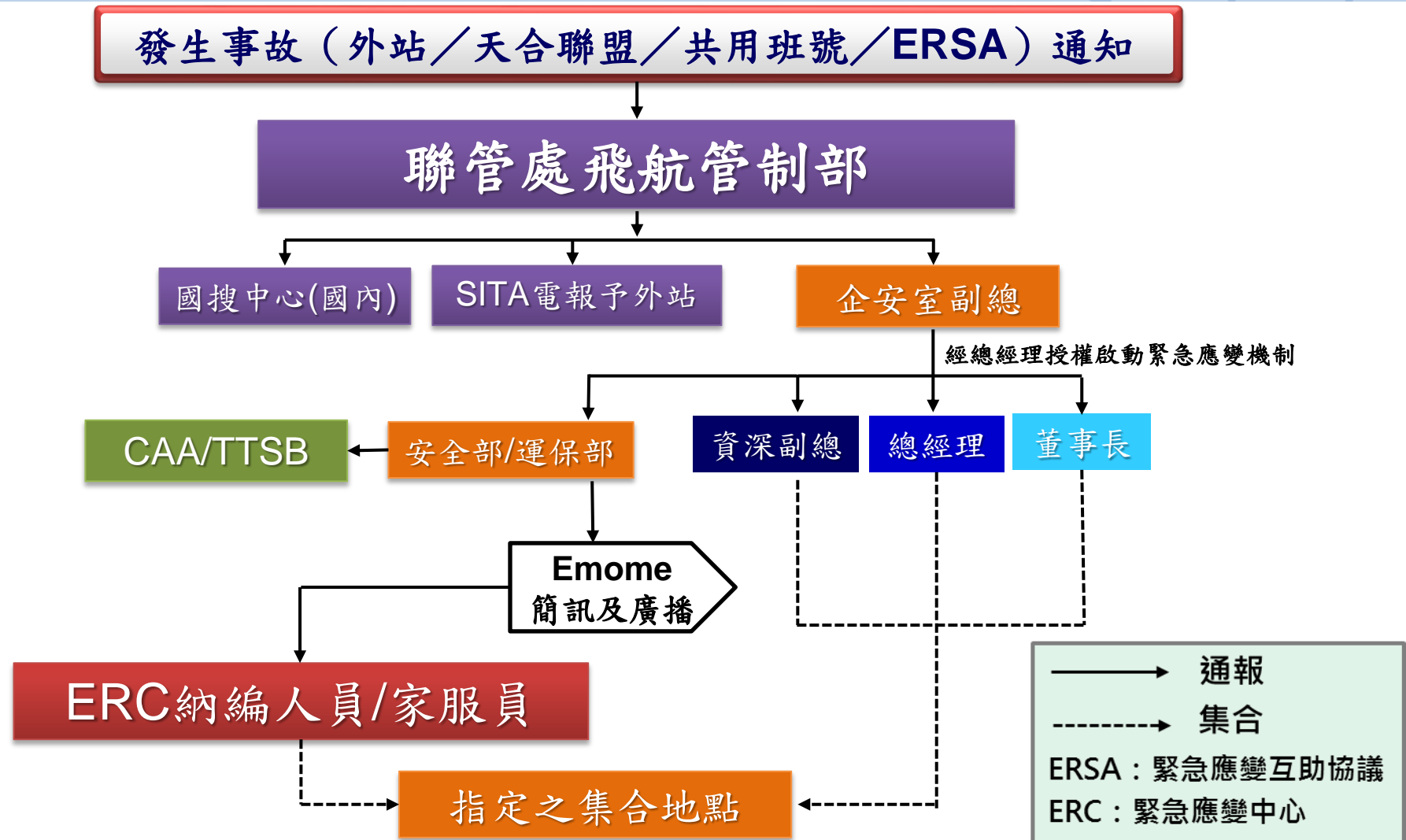
範圍

- 一、空難或飛航事故，致造成人員重大傷亡、航機損毀或其他嚴重影響航班與公司營運，經請示總經理取得授權啟動本緊急應變機制時適用。
- 二、與本公司簽署緊急應變協議之航空公司、天合聯盟會員、共用班號 (Code Share)，或地勤代理合約中載明該航於台灣境內發生飛航事故，依約請求提供緊急應變支援時。

通報與動員(外站)

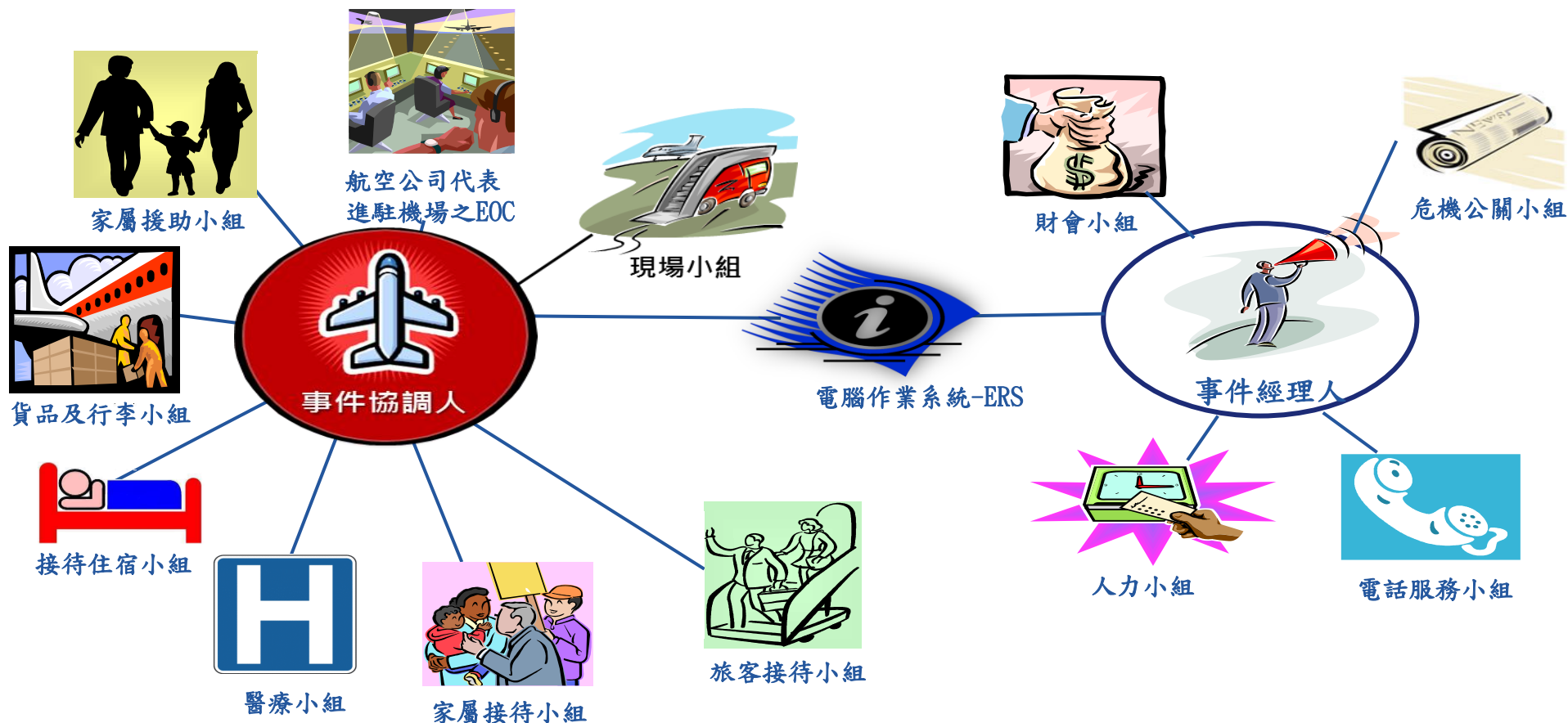


通報與動員(總公司)



編組(IATA建議)

IATA 建議之緊急應變編組概可區分為現場及後勤作業



編組(華航)

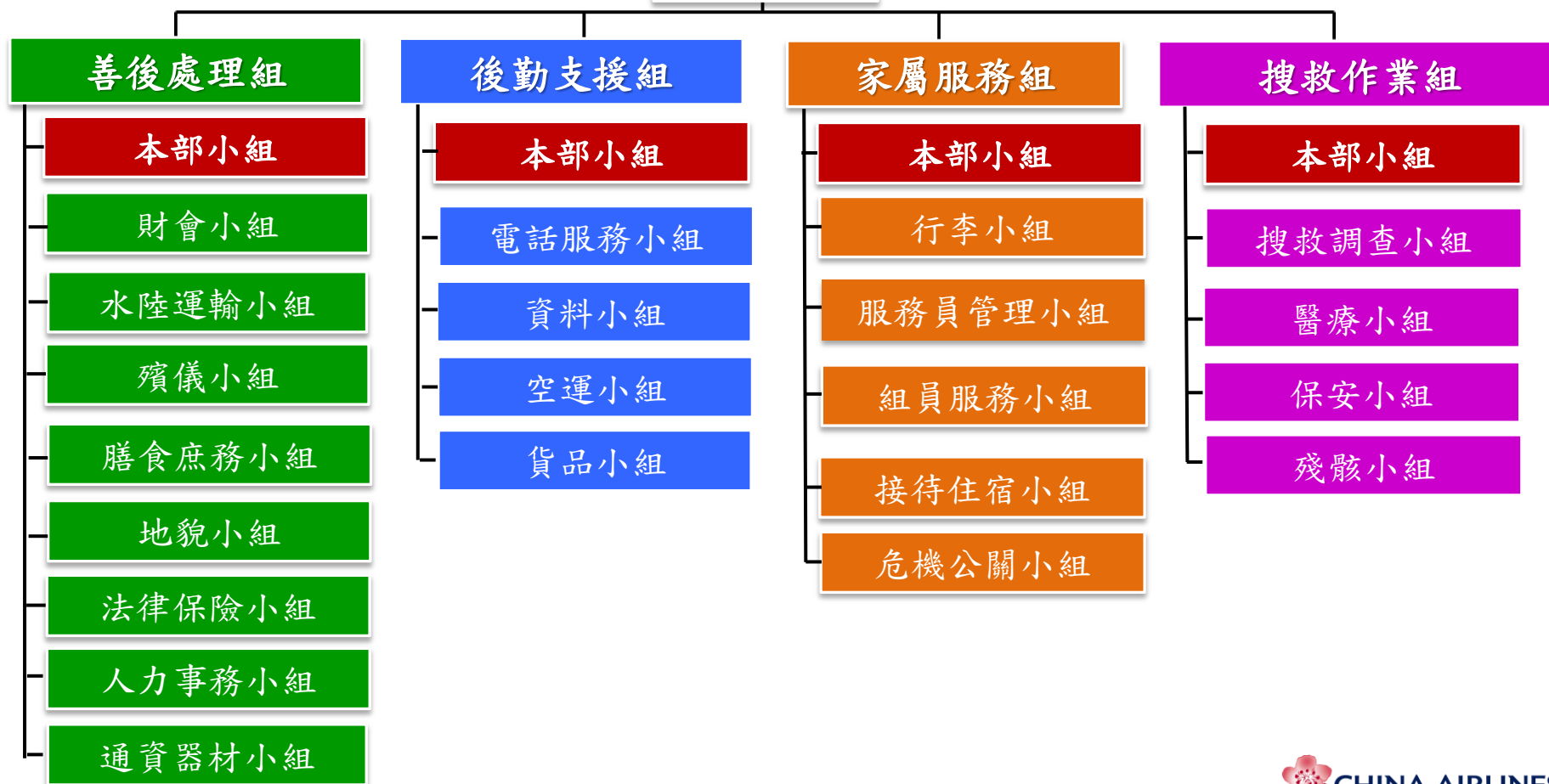
任務編組：4大組/21小組(220員)

董事長

總經理

另有家屬服務員20個小組(300員)

隸屬於服務員管理小組



緊急應變中心

緊急應變中心設於華航園區組員中心棟。

- T503：指揮所，由董事長/總經理擔任總指揮。
- T404及松山園區電話服務中心，電話服務小組人員進駐輪值。
- T405：家屬服務組所轄各小組之緊急應變納編人員進駐輪值。
- T406：善後處理組所轄各小組之緊急應變納編人員進駐輪值。
- T407：後勤支援組所轄各小組之緊急應變納編人員進駐輪值。
- Go Team現場小組：由航務與機務資深副總經理率隊前往。

緊急應變中心硬體裝備設施含括：電話、電腦、網路線、列表機、傳真機、白板、投影設施、液晶電視機及第四台線路等。

緊急應變中心(續)



- 指揮所由董事長/總經理擔任總指揮。
- 各資深副總經理及企安室幕僚進駐指揮所應變處置。
- 各緊急應變任務編組人員進駐緊急應變中心各司其職。

系統 (緊急應變資訊系統 ERS)

緊急應變資訊系統 Emergency Response Information Exchange System (ERS)

員工編號 ID:

密碼 Password:

登入 Login

*密碼與EIP相同 / Password is same as EIP.

聯絡電話: 企安室運行保安部(3270)(3271) / 資管處航機系統部(8139)(8156)

登出系統 Logout

Drill

CI-0642

HKG / TPE

2014/7/24

B18215

公佈欄 Bulletin Section

公告事項
General
Announcement

緊急事故資訊
Emergency Info

艙單資料
Manifest

航機貨單
Aircraft & Cargo
List

家屬服務
Family
Operation

通聯資訊
Contacts

工作區 Working Section

緊急應變編組
Deployment
of DR

家屬服務員編組
Deployment
of Care_giver

組別代碼維護
Group Code
Maintain

事故人員資料庫
Database of
Acc Details

組員資料維護
Crew
Maintenance

系統管理
Admin

簡訊與一呼百應
Short
Message

資料查詢
Data
Query

資料維護
Data
Maintenance

UI例行作業

表單與檢查表 Forms and Checklists

緊急應變手冊
Manual

檢查表
Checklists

各式表單
Forms

權限說明
Auth. Explain

其他小組 Reference Section

總公司 HDQ

分公司 Branches

系統(iER App)



本公司緊急應變納編同仁皆可用智慧型手機，連線至中華航空企業資訊網EIP(必須經員工號及密碼登入，驗證為員工)下載緊急應變iER App使用。

系統 (Team+)

team+ 產品使用手冊 App 版.pdf - Microsoft Word Online - IBM Lotus Notes

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 建立(C) 動作(A) Applet 工具(O) 說明(H)

工作區 電子電話簿 - ForWebUse - 領航員 電子電話簿管理系統... CHIA-HSIN HU - 全部文件 轉寄: 企業社群通訊軟體... team+ 產品使用手冊 App...

Word Online 登入

OneDrive team+ 產品使用手冊 App 版 新增至 OneDrive 列印 共用 尋找 ...

1 點選「登入」按鈕



2 輸入帳號
輸入完成後,可「勾選」是否記住帳號。
若「不勾選」記住帳號密碼,在沒有使用TEAM+一段時間後,系統會自動將您的帳號登出。



第 7 / 108 頁 100%

完成

單位所... 種子講... 201201... 未命名... 華航緊... team+ ...

下午 04:21 2015/5/18

訓練

依本公司緊急應變訓練及演練作業辦法辦理，類別如下：

- 一、家服員初訓：視需求對新進人員辦理，包含線上學習(e-learning)及家服員教室加強課程。
- 二、家服員複訓：針對已完成初訓者，以線上學習(e-learning)方式辦理。
- 三、總公司緊急應變納編人員訓練：以e-learning或以演練代替訓練辦理，採實兵或桌上型演練，建立納編人員緊急應變觀念、知識與技能。
- 四、外站在職訓練(含括種子講師訓練)。

訓練(續)



辦理緊急應變家屬服務員初訓暨外站種子講師訓練照片

演練

- 依本公司緊急應變訓練及演練作業辦法辦理，類別如下：
- 一、緊急應變動員演練：針對總公司納編人員，每3年舉辦乙次大型動員演練為原則，其他期間則以動員部分緊急應變編組之功能性演練為主。
 - 二、外站每年自辦緊急應變演練乙次，以桌上型演練方式實施。
 - 三、緊急應變通報演練，每年辦理乙次。
 - 四、緊急應變艙單演練，每年辦理乙次。
 - 五、辦理緊急應變中心裝備檢查，每年辦理乙次。

演練(續)



總公司緊急應變大型動員演練照片

演練(續)

本公司除依法規辦理自身緊急應變演練外，亦配合航空站辦理聯合演練；前於2014年首度於國內與桃園國際機場公司示範下列聯合演練科目：

一、未受傷旅客安置作業

演練如何將未受傷旅客引導至安全區、安撫旅客、登記身分資料、狀況處置、協助通關、引導接駁至飯店安頓，並回報現場處理情形。

二、航廈家屬接待作業

家屬因不安情緒鼓譟，於機場櫃台發生滋擾情事，演練運務人員及航站保全人員之處置；航空公司引導至航廈家屬接待處，進行身分確認、安撫、引導等作業。

三、航空公司於合約飯店開設家屬接待暨服務中心作業

- 進駐飯店家屬接待暨服務中心並進行任務提示。
- 對前來飯店之群眾身分查驗、現場秩序維持、通道動線管控及狀況處置。
- 家屬服務員進行安撫照料並登錄家屬聯絡資料表單。
- 回報現場作業狀況至航空公司緊急應變中心。

演練(續)

本公司配合桃園國際機場公司聯合演練照片



未受傷旅客安置。

演練(續)

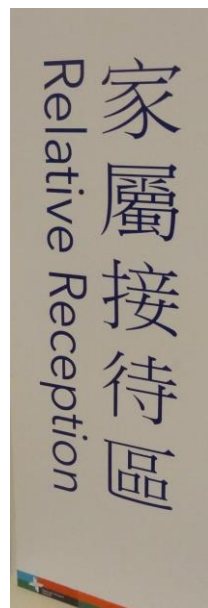
本公司配合桃園國際機場公司聯合演練照片



CIQ相關作業。

演練(續)

本公司配合桃園國際機場公司聯合演練照片



航廈家屬接待作業。

外站緊急應變事項

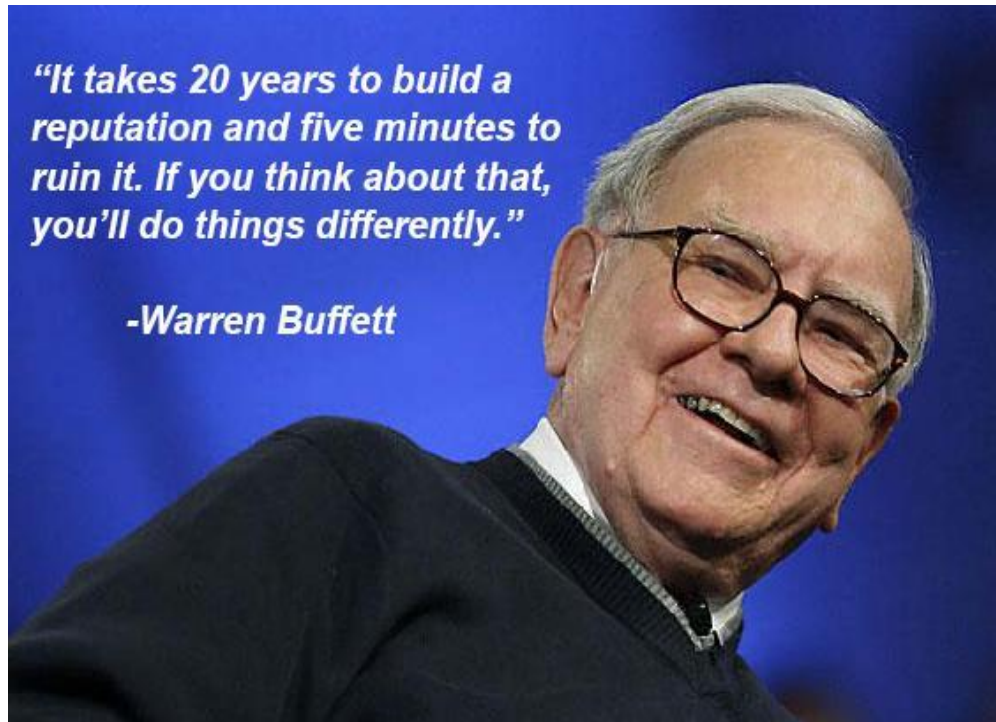
- 一、總公司企業安全室每年度規劃赴各地區處/分公司辦理在職訓練及種子講師訓練，完訓後由各地區處/分公司進行擴訓。
- 二、分公司必須每年自辦緊急應變演練乙次並提供演練紀錄備查。
 - 1.自辦演練可採桌上型演練Table-top Exercise方式辦理，並進行分公司緊急應變手冊檢視修訂。
 - 2.辦理緊急應變納編人員的通報演練(Call test)
 - 3.配合執行總公司辦理相關訓演練。
- 三、鼓勵各外站參與當地及機場或盟航之訓演練，俾瞭解其作業與程序及增進互動合作。

外站緊急應變(CAA / IOSA查核)

- 一、可要求外站將站上手冊相關內容以Remote audit方式受檢。
- 二、緊急應變手冊須放置於易取閱位置，且機場與城區辦公室均須各存放一本。
- 三、緊急情況通聯電話表須張貼於顯著及易覽處。

結語

緊急應變作業及演訓之目的係「遵循法規、未雨綢繆、增加納編任務小組成員對應變程序之熟悉」；藉由積極防範災害之處置作為來降低風險因素，亦是風險管理及安全管理系統之重要一環。



Q & A



CHINA AIRLINES



Any Questions ?
...on anything ?