

航空安全違規事件調查處理手冊



第三版

中華民國102年04月10日

交通部民用航空局

第零章 一般說明

第一節 文件之發送

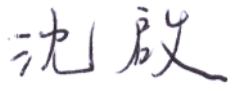
分發予民用航空局飛航標準組航空安全檢查員、飛航管制組飛航管制事件承辦人及航站管理小組機場檢查員(以下簡稱檢查員)。

第二節 本文件之修改授權

內容及附錄、附件須經民用航空局核准，歡迎對文件內容提出增修或評論意見。

通訊方式如下：

- 一、 交通部民用航空局 10548 中華民國臺北市敦化北路 340 號
- 二、 總機：02-2349-6284
- 三、 交通部民用航空局民意信箱
<http://www.caa.gov.tw/big5/gencaa/index.asp>



民用航空局 局長

第三節 有效頁次表

各手冊持有人接獲飛航標準組所發送之更新頁次，應馬上更換相關頁次，並將汰換之頁次立刻銷毀。

內容	頁次	修訂日期	修訂版
第零章 一般說明	1~4	2013/04/10	3
目錄	1~3	2013/04/10	3
表目錄	4	2012/10/31	1
圖目錄	5	2012/10/31	1
第一章 總則	一-1~2	2012/12/22	2
第二章 違規事件調查處理一般性原則	二-1~14	2012/12/22	2
第三章 航務與適航飛安相關事件調查處理程序	三-1~4	2012/10/31	1
第四章 飛航管制事件調查處理程序	四-1~10	2013/04/10	3
第五章 地面安全事件調查處理程序	五-1~4	2012/10/31	1
第六章 飛安評議會	六-1~4	2012/10/31	1
第七章 裁處書製作、送達與後續處理	七-1~2	2013/04/10	3
附錄一 名詞解釋	1~4	2012/12/22	2
附錄二 安全管理系統環境中有關違規事件調查處理政策及執行程序之指導	1~4	2012/10/31	1
附錄三 訪談技巧	1~6	2012/10/31	1
附錄四 民用航空法與行政程序／行政罰法之關係矩陣	(刪除)	2013/04/10	3
附件一 交通部民用航空局調查事證訪談通知書	1~2	2012/10/31	1
附件二 訪談筆錄	1~2	2012/12/22	2
附件三 現場勘驗紀錄	1~2	2012/10/31	1
附件四 抽樣／取證紀錄	1~2	2012/10/31	1
附件五 逕行量罰資料存檔說明	1~4	2012/10/31	1
附件六 飛安評議會會議資料準備	1~2	2012/10/31	1
附件七 交通部民用航空局取得債權憑證管理作業注意事項	1~6	2013/04/10	3

第四節 修訂記錄

版次	修訂日期	更新者
01	2012/10/31	郭聖暉
02	2012/12/22	郭聖暉
03	2013/04/10	郭聖暉

本頁空白

目 錄

目 錄.....	1
表 目 錄.....	4
圖 目 錄.....	5
第一章 總則.....	一-1
第一節 目的.....	一-1
第二節 國家民用航空安全計畫	一-1
第三節 安全資料蒐集處理系統	一-1
第四節 主動提報機制.....	一-1
第二章 違規事件調查處理一般性原則	二-1
第一節 調查程序.....	二-1
一、 行政程序法說明	二-1
二、 行政程序法之調查事實與證據	二-1
三、 行政罰之處罰、時效、管轄機關與裁處程序	二-2
四、 航空安全違規事件行政裁罰處理流程	二-5
五、 引用法規與手冊	二-9
第二節 解決安全問題.....	二-9
一、 確認事實	二-9
二、 問題成因	二-10
三、 對策方針	二-10
四、 改善與評估	二-11
第三節 資料蒐集.....	二-11
一、 觀察	二-12
二、 資料分類	二-12
三、 證人訪談	二-12
第三章 航務與適航飛安相關事件調查處理程序	三-1
第一節 概述.....	三-1
一、 主動提報疑似違規事件	三-1
二、 經由不同管道發覺之違規事件	三-1
第二節 處理程序.....	三-1
一、 調查階段	三-1
二、 程序介紹	三-1
第三節 報告撰寫.....	三-3
第四節 飛航紀錄器運用.....	三-3
第四章 飛航管制事件調查處理程序	四-1
第一節 飛航管制事件調查流程	四-1
一、 接獲疑似飛航管制事件通報	四-1
二、 完成初步研判	四-1

三、準備案件資料	四-1
四、製作訪談紀錄	四-1
五、由本局各業務單位進行調查	四-2
六、確認是否進行主動提報	四-2
七、函請JCC限期調查回覆	四-2
八、聯繫航空站相關人員製作訪談紀錄	四-2
第二節 事件審查小組（Event Review Board, ERB）	四-3
一、召開要件	四-3
二、前置作業	四-3
三、會議召開	四-3
四、指定主席	四-4
五、與會審議人員組成	四-4
六、邀請相關人員列席	四-4
七、提報管制與初步研判	四-4
八、案件審議	四-4
九、製作調查報告	四-4
十、調查報告簽核	四-4
第三節 飛航管制案件處理流程	四-5
一、判定為航管違規	四-5
二、判定為航空器駕駛員違規	四-6
三、判定為軍方駕駛員／管制員違規	四-6
四、判定為地面人員違規	四-6
五、判定為其他	四-6
六、判定不成立為管制案件	四-7
第四節 技術審查小組（Technical Review Board, TRB）	四-8
一、小組組成	四-9
二、小組任務	四-9
三、符合規定者	四-9
四、不符合規定者	四-9
第五章 地面安全事件調查處理程序	五-1
第一節 地面安全事件調查流程	五-1
一、概述	五-1
二、地安事件通報管道	五-1
第二節 處理程序	五-1
一、資料收集	五-1
二、確認事實	五-2
三、發現問題成因	五-2
四、人員訪談紀錄	五-2

五、 調查報告之研議會議	五-2
第三節 報告撰寫	五-2
一、 航空站經營人初步調查報告	五-2
二、 地安事件調查報告	五-2
第六章 飛安評議會	六-1
第一節 設置目的及評議事項	六-1
第二節 組織成員	六-1
第三節 運作流程	六-1
第七章 裁處書製作、送達與後續處理	七-1
第一節 裁處書製作	七-1
第二節 裁處書之送達	七-1
第三節 裁處書後續處理	七-1
一、 資料歸檔	七-1
二、 行政執行	七-1
三、 執行（債權）憑證之處理	七-2
附錄	1
附錄一 名詞解釋	1
附錄二 安全管理系統環境中有關違規事件調查處理政策及執行程序 之指導	1
附錄三 訪談技巧	1
附件	1
附件一 交通部民用航空局調查事證訪談通知書	1
附件二 訪談筆錄	1
附件三 現場勘驗紀錄	1
附件四 抽樣／取證紀錄	1
附件五 逕行量罰資料存檔說明	1
附件六 飛安評議會會議資料準備	1
附件七 交通部民用航空局取得債權憑證管理作業注意事項	1

表目錄

表 2-1 有關安全問題的九種展開	二-10
-------------------------	------

圖目錄

圖 2.1 航空安全違規事件行政裁罰處理流程（適用一般案件） ..	二-7
圖 2.2 航空安全違規事件行政裁罰處理流程（適用超輕型載具以外之 航空器失事或重大意外）	二-8
圖 2.3 解決安全問題	二-11
圖 4.1 飛航管制事件調查流程圖	四-3
圖 4.2 事件審查小組	四-5
圖 4.3 飛航管制案件處理流程圖	四-8
圖 4.4 技術審查小組處理流程圖	四-10
圖 6.1 飛安評議會組織架構圖	六-1
圖 6.2 飛安評議會運作流程圖	六-3

本頁空白

第一章 總則

第一節 目的

本手冊之目的在闡明交通部民用航空局（以下簡稱本局）對有關航空安全違規事件調查處理業務之整體推展工作，循「一般性原則」、「調查處理程序」、「飛安評議會」、「裁處書製作、送達與後續處理」及「附錄」與「附件」等內容，依原則、流程與實際案例逐一敘述，以協助本局飛航標準組、飛航管制組及航站管理小組人員，建立依據「行政程序法」、「行政罰法」、「民用航空法」及其相關法規命令、行政規則等執行行政處分之正確觀念與一致運用。

第二節 國家民用航空安全計畫

2007 年國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）對第 1、6、8、11、13、14 等號附約進行修訂，要求各會員國建置並實施國家民用航空安全計畫（State Safety Program, SSP），期使民航主管機關的安全管理，由「法規」為基礎的規範管理，逐漸轉向「績效」為基礎的監督管理。我國於 100 年 11 月經報請交通部備查同意後，由本局正式函頒「國家民用航空安全計畫」，對民航安全政策與目標、風險管理、安全保證與安全提升等 SSP 工作要項進行詳細規劃，除作為我國實施 SSP 各項工作準據外，並要求航空業者配合計畫內容，結合所管安全管理系統，以提升我國航空安全水準，與國際安全管理作法接軌。

第三節 安全資料蒐集處理系統

依據「國家民用航空安全計畫」規劃及「航空器飛航作業管理規則」之規定，任何經由安全管理系統（Safety Management System, SMS）所建立之安全資料蒐集/處理系統（Safety Data Collection and Processing System, SDCPS）及飛航資料分析計畫（Flight Data Analysis Program, FDAP）所得之資訊，除非是重大技術錯誤或是故意違規，均不應作為處分或追究責任之依據。為使國家民用航空安全計畫產生效果，凡運用本手冊之人員均應熟悉並理解此一原則。

第四節 主動提報機制

利用異常事件報告系統蒐集各類異常事件、經由調查、處理後提出改善措施，作為預防事故發生的方法，即為本手冊所陳述的工作內容。民用航空 80% 的事故原因，都可以歸結於人為因素；每一起失事事件發生之前，均有多起重大意外和意外事件的發生，故許多民航先進國家均依國際民航組織之標準，建立主動報告機

制，以補充傳統強制性事件報告與飛航資料分析計畫之不足。

本局除於「08-01A 航空器飛航安全相關事件處理規則」律定強制報告的項目與時機外，針對如何發掘潛在飛安問題，防範人為作業疏失，亦在「01-01A 民用航空法」相關條文授權下，設有主動提報未發覺違規及減輕或免除處罰之機制，以協助航空業者建構良好的報告文化，提升安全管理系統效能。檢查員對相關作業之處理，應依民航通告「AC 00-001C 主動提報作業規定」內容，掌握「個人/公司報告合一、口頭/書面二段作業、發現/通報/改正三項完成」等原則，處理業者通報內容。

第二章 違規事件調查處理一般性原則

第一節 調查程序

一、 行政程序法說明

為使行政行為遵循公正、公開與民主之程序，確保依法行政之原則，以保障人民權益，提高行政效能，增進人民對行政之信賴，而制定行政程序法。

行政程序，係指行政機關作成行政處分、締結行政契約、訂定法規命令與行政規則、確定行政計畫、實施行政指導及處理陳情等行為之程序。本局對違規事件之調查處理即為行政處分之一種。

行政機關依法行政時，均須依循以下原則：依法行政原則、比例原則、法律保留原則、平等原則、授權明確原則、信賴保護原則、公益原則、誠實信用原則、正當法律程序原則。檢查員於裁量時，對上述原則均應予注意，以免逾越。

行政程序法所稱之行政機關，係指代表國家、地方自治團體或其他行政主體表示意思，從事公共事務，具有單獨法定地位之組織。受託行使公權力之個人或團體，於委託範圍內，視為行政機關。如本局之行政裁處雖可能由個別檢查員調查、處理，但於完成程序後，均以「交通部民用航空局」之名義發送「陳述意見書」或「裁處書」。

二、 行政程序法之調查事實與證據

依行政程序法之規定，調查事實及證據之要件包含：

(一)職權調查主義依合義務性之裁量

1. 不受當事人拘束原則：當事人得向行政機關申請調查事實及證據，但行政機關認為無必要者，得不為調查；當檢查員認為當事人有可能違反民航法規之情事時，應主動調查。
2. 概括調查原則：對於當事人有利及不利事項一律注意；如調查時應注意各種證據來源及角度。
3. 調查合法性原則：證據證明能力，不得違背經驗法則及論理法則。
4. 調查必要性原則：適用比例原則。
5. 證據自由心證原則：概括斟酌義務；如面談時應聽取不同受訪者之完整談話，再依情理對其個別內容進行斟酌，而非斷章取義。

本局依職權調查事實及證據時，均須遵照以上原則辦理。

(二)證據調查之方法

1. 訪談相關人；如面談、電話或視訊訪談。基於調查事實及證據之必要，得以書面通知相關人。通知書應記載訪談目的、時間、地點、得否委託他人到場及不到場所生之效果。
2. 要求相關人提供證據；如物證之蒐集。
3. 選定適當之人為鑑定；如將物證送請專業機關(構)鑑定、化驗。
4. 為瞭解真相得實施勘驗；如事故現場的勘查。
5. 其他法定方法；如解讀飛航紀錄器資料、查閱依法應行保存之紀錄等。

本局依職權於調查時，均須遵照以上證據調查方法實行。

三、行政罰之處罰、時效、管轄機關與裁處程序

依行政罰法，單一行為及數行為之處罰、時效、管轄機關及裁處程序等相關規定如下：

(一)單一行為及數行為行為之處罰

行政罰應以一事不二罰為原則，其樣態與處罰如下：

1. 自然的一行為：指單純的一個決意一個動作。
2. 法律上的一行為：適用處罰規定，應依法律意旨視其為單一行為。
3. 法律上的數行為：從自然的觀點看，雖然只有一個決意一個動作，但基於各種考量，法律上視其為數個行為，並得予多次處罰。

檢查員於裁處時應遵循一事不二罰之原則，並應考量其違法之行為特性。

(二)時效

依行政罰法，期間及起算要件包含如下：

1. 時效期間：
 - (1) 因三年期間之經過而消滅。
 - (2) 法院、行政機關依職權認定。
2. 時效起算：
 - (1) 積極作為：以行為終了時起算為原則。但行為之結果發生在後者，自該結果發生時起算。
 - (2) 消極不作為：應作為而不作為時起算。
 - (3) 多人共同違法行為：各行為人分別起算。

有鑑於安全事件通常會經歷一段時間，檢查員於裁處時應特別注意時效係以「行為終了」時為起算之原則。

(三)管轄機關

依行政罰法，管轄機關要件包含：

1. 行政罰之適用範圍採屬地主義：

- (1) 中華民國領域內（行為或結果之一發生即算）。
- (2) 中華民國領域外之中華民國航空器或依法得由中華民國行使管轄權之區域。

本國領域內及本國領域外之國籍航空器，均為本局之管轄範圍。至於位於我國領域內之外籍航空器或外籍航空人員、外籍乘客，則依民用航空法相關條文（如：第 78 條第 2 項有關人員、文件、設備之檢查與不得拒絕規避或妨礙、第 78-1 條有關法規適用之外籍對象及第 119-2 條有關吸菸、酒精飲料/藥物等規定）辦理。

2. 管轄機關之管轄原則：

- (1) 由行為地、結果地，或行為人之住所、居所、營業所、事務所、公務所所在地之主管機關管轄。
- (2) 中華民國領域外之中華民國航空器，得由航空器出發地，或行為後在中華民國領域內最初停泊地或降落之主管機關管轄。
- (3) 數人共同實施違反行政法上義務之行為，其行為地、各該行為人之住所、居所、營業所、事務所、公務所所在地不在同一轄區內者，各該地之主管機關均有管轄權。

如案件之樣態牽涉其他行政機關之事權或業管時，於協調、溝通時應注意其管轄機關為何。

3. 管轄之競合：

- (1) 一行為違反同一行政法上義務，數機關均有管轄權者：由處理在先之機關管轄；不能分別處理之先後者，由各該機關協議定之；不能協議或有統一管轄之必要者，由其同上級機關定之。
- (2) 一行為違反數個行政法上義務而應處罰鍰，數機關均有管轄權者：由法定罰鍰最高之主管機關管轄；法定罰鍰額相同者，依前項規定定其管轄。
- (3) 一行為違反數個行政法上義務，應受沒入或其他種類行政罰者：由各該主管機關分別裁處；處罰種類相同者，如從一重處罰已足以達成行政目的者，不得重複制裁。

若一行為違反同一或數個行政法之義務，產生管轄競合時，

則應依上述原則協調所涉機關辦理。

(四)裁處程序

依行政罰法，裁處程序之要件包含：

1. 出示職務證件。
2. 得為制止及強制措施。
3. 對制止及強制到案之救濟。
4. 應給予陳述意見與聽證

(1) 免除陳述意見事由，如：

- 已依行政程序法第 39 條規定(行政機關基於調查事實及證據之必要，得以書面通知相關之人陳述意見。通知書中應記載詢問目的、時間、地點、得否委託他人到場及不到場所生之效果)，通知受處罰者陳述意見。
- 已依職權或依行政罰法第 43 條規定，舉行聽證。
- 大量作成同種類之裁處。
- 情況急迫，如給予陳述意見之機會，顯然違背公益。
- 受法定期間之限制，如給予陳述意見之機會，顯然不能遵行。
- 裁處所根據之事實，客觀上明白足以確認。
- 法律有特別規定。

(2) 免除聽證事由，如：

- 有免除陳述意見事由情形之一。
- 影響自由或權利之內容及程度顯屬輕微。
- 經依行政程序法第 104 條規定，通知受處罰者陳述意見，而未於期限內陳述意見。

5. 可扣留得沒入或成為證據之物。

6. 應製作裁處書，並為送達。

本局所作之裁處，其行政程序均應依上述所列要件辦理。

(五)行政罰與刑事罰競合時

若有行政罰與刑事罰競合之情事，應檢附移送書移送該管司法機關，移送書應記載事項：

1. 行為人之姓名、性別、出生年月日、出生地、居所、身分證明文件字號或其他足資辨別之特徵。
2. 犯罪事實及證據並所涉法條。
3. 所涉違反行政法上之義務及裁處規定。
4. 移送之扣留物如依第 5 條第 1 項但書規定處理者，其協調內容或法規依據。
5. 司法機關應依行政罰法第 3 條、第 4 條及第 7 條規定通知

原移送機關之意旨。

若本局所處行政罰與刑事罰有競合之情事時，亦可參考法院所發布之「行政機關與司法機關辦理行政罰及刑事罰競合案件業務聯繫辦法」辦理。

四、航空安全違規事件行政裁罰處理流程

航空安全違規事件行政裁罰處理程序分為以下步驟：

(一)檢查員確認事證

違規事件來源包含疑似主動提報違規事件，以及經由不同管道發覺之違規事件；主動提報違規事件，係指航空公司依民用航空法之規定，於違規事件發生後，主動提報於本局之違規事件；經由不同管道發覺之違規事件係指本局經由如飛安相關事件、飛安查核、局長民意信箱、人民陳情或交辦查處等方式發覺之違規事件。檢查員確認事證後以簽核方式決定後續辦理方向，並視案情製作調查報告。

檢查員負責蒐集事實、證據及文件，並分析資訊，以提出量罰之建議，惟應避免與涉嫌違規者或他人討論可能之處分內容。在調查作業進行中，檢查員為蒐集調查事證之需，得以書面方式通知涉嫌違規者（調查事證訪談通知書如附件一），於調查作業進行中或於完成其他調查後，請涉嫌違規者於指定日期進行訪談並提出說明（訪談筆錄參考格式如附件二）。亦可與提供相關資訊之關係人或證人進行訪談，並與當事人紀錄進行交叉比對。

針對違規事件若調查後發現無足夠之證據支持違規事實時，得以書面將結果告知涉嫌違規人。於調查期間應設法取得個人或業者之違規歷史與其他相關資料，藉供參證。證據包含所有證明或反證涉嫌違規事實之憑藉。若對證據之相關特定部份有疑慮時，應予以妥善保管及保存（現場勘驗紀錄如附件三、抽樣/取樣紀錄如附件四）。報告事實之責任並非在調查報告提交後即結束。不論檢查員何時取得事證，陸續取得之資料，均應被納入後續流程並檢附對該資料之評估與建議。

(二)組（單位）審查會議

調查報告製作後，由組（單位）召開審查會議，並認定事實是否為主動提報以及決定事件是否違規。若認定為違規事件，則製作陳述意見通知書或依決議逕發裁處書（如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件三）；若認定為未違規事件，則予以結案並得視需要通知當事人。

若事件為超輕型載具以外之航空器失事或重大意外時，則應送飛安評議會進行裁量。

(三)陳述意見通知書

組（單位）審查會議認定為違規事件時，則制訂「陳述意見通知書」（如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件一），徵詢當事人是否接受預為之裁量，並收受可能回復之當事人意見陳述書。

(四)飛安評議會

本局為審慎辦理違反民用航空法有關飛航安全之行政處分、航空器失事或重大意外事件之評議而設置飛安評議會。由飛安評議會依調查報告（如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件二）等資料再審議民航局原有之裁量，並作出裁決。檢查員再依裁決簽辦結果製作裁處書（如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件三）。

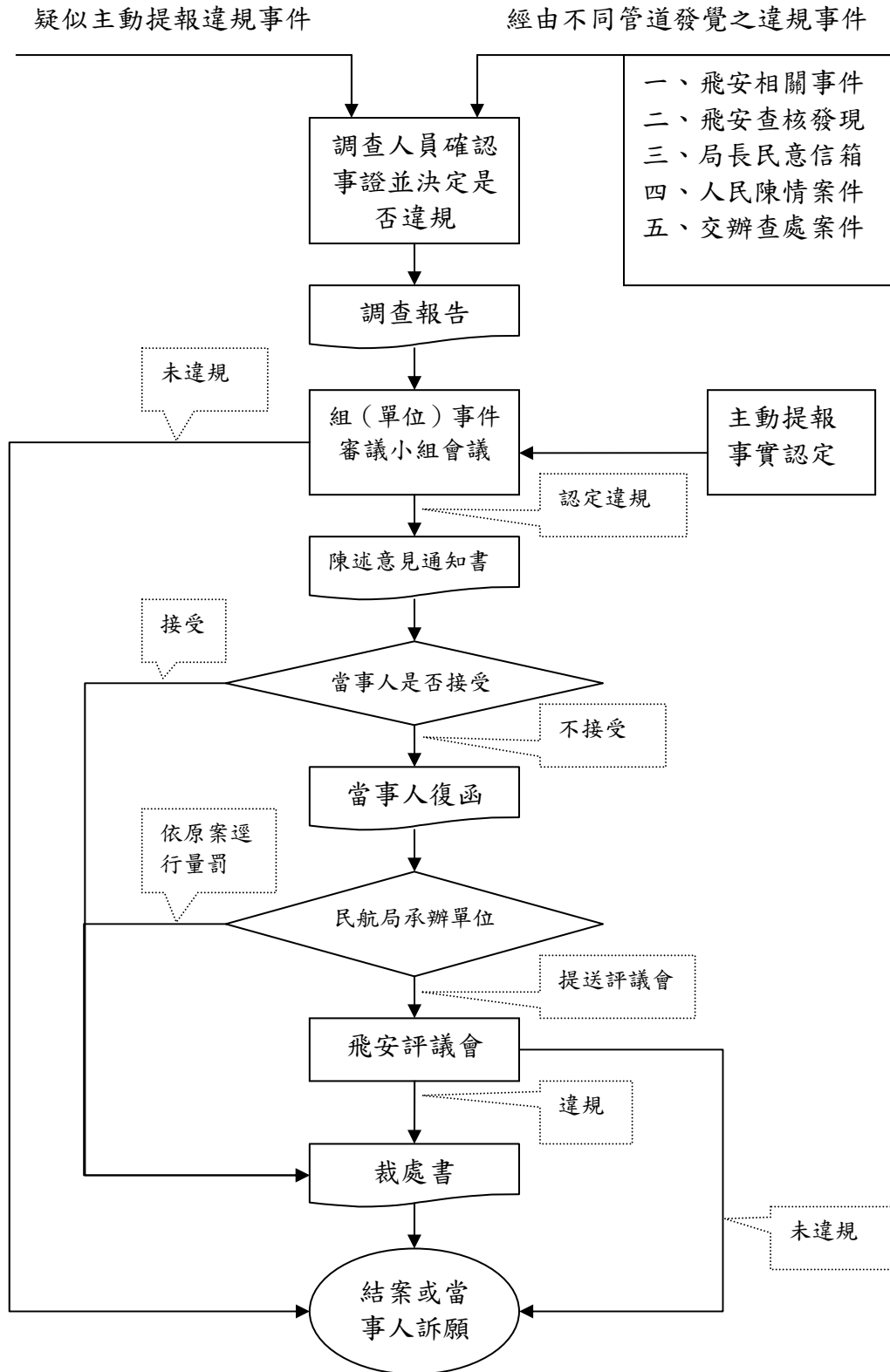


圖 2.1 航空安全違規事件行政裁罰處理流程（適用一般案件）

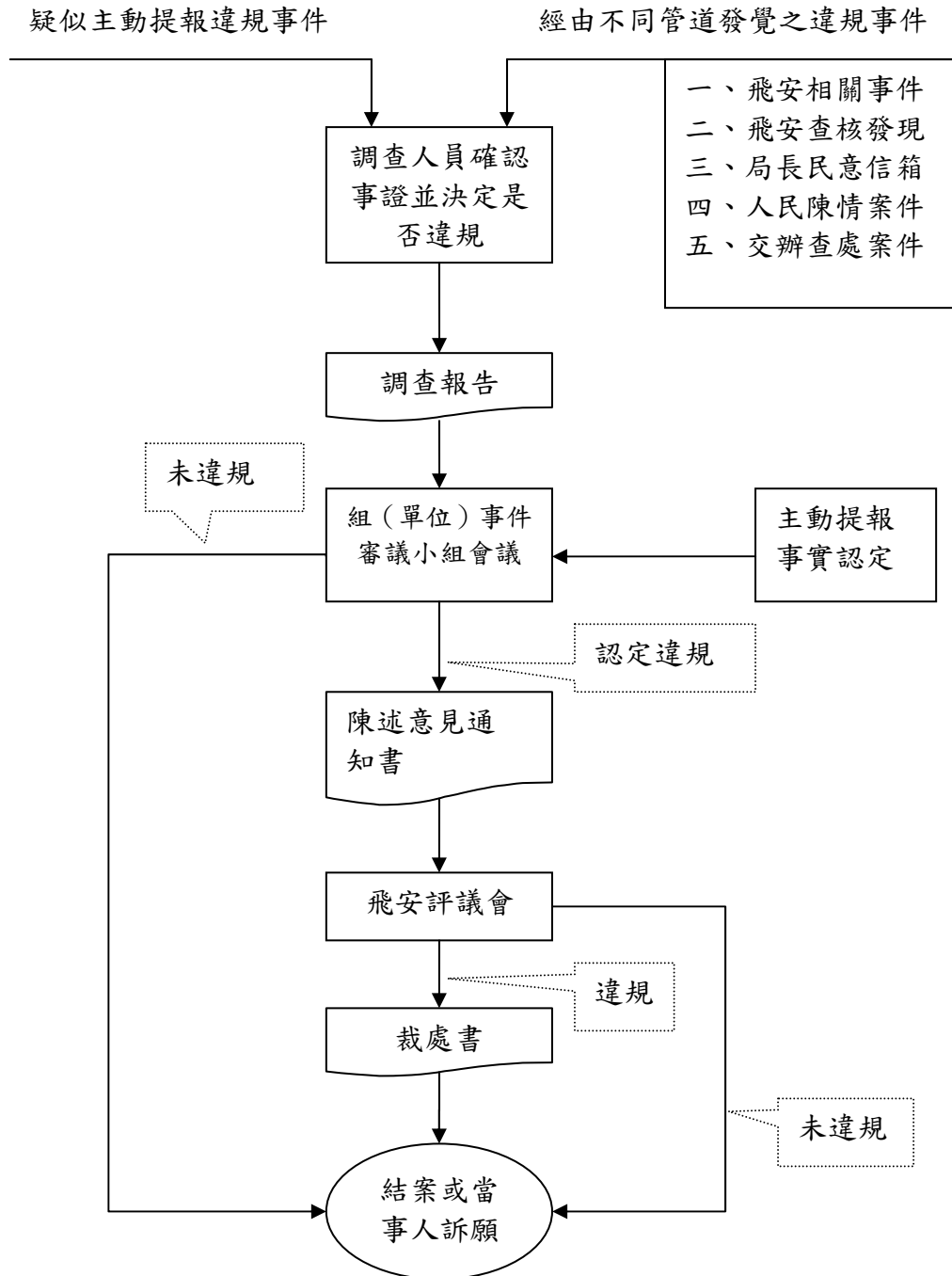


圖 2.2 航空安全違規事件行政裁罰處理流程(適用超輕型載具以外之航空器失事或重大意外)

五、 引用法規與手冊

在執行違規事件調查處理的過程中，依法行政是基本要求，依中央法規標準法，法律優先順序為憲法、法律、命令、行政規則，依量罰標準表，以下為檢查員處理時依法之優先順序：

- (一)01-01A 民用航空法
- (二)06-01A 航空器適航檢定維修管理規則
- (三)06-02A 維修廠設立檢定管理規則
- (四)06-07A 航空產品與其各項裝備及零組件適航檢定管理規則
- (五)07-02A 航空器飛航作業管理規則
- (六)07-03A 超輕型載具管理辦法
- (七)08-01A 飛航安全相關事件處理規則
- (八)09-01A 飛航規則
- (九)02-11B 民航局飛安評議會設置要點
- (十)06-04B 航空人員量罰標準表
- (十一) AC-00-001C 主動提報作業規定
- (十二) 航／機務檢查員手冊

第二節 解決安全問題

調查處理違規事件的目的在於解決安全問題，防範類似事件再度發生。調查處理中所發現的事實，應客觀具體分析問題的現況及其原因背景。當事人的違規行為僅為事實的顯現，如無法掌握其原因背景，將難以訂定有效的對策，故必需以系統化的方法解析誘發違規的原因，輔以充分的專業知識與經驗，依情況決定是否採取督導、訓練等不同的改善措施，方可達成預期效果。以下就「確認事實」、「問題成因」、「對策方針」、「改善與評估」等四項分別說明。

一、 確認事實

安全問題可從人、物及管理三方面進行觀察：在人的方面宜多留意人員的工作狀況、方法等，是否存有不安全行為。在物的方面注意個人裝備、環境、設備、安全裝置等，是否存有不安全情況。在管理方面，則著重於以下可能的缺失——計畫、指示、協調連絡、人員分配、作業安排、教育訓練、檢查、紀錄、報告、程序、意見申訴與反應等。處理違規事

件前應先瞭解並掌握事實證據與過去類似的案例，以釐清問題真相與背景。業者、其他第三方所作的調查報告或檢驗結果均可作為資料來源，但需注意相互參證、對比。

二、問題成因

調查人員掌握事實資料後，針對問題背景與成因，應以表 2-1 所列九種角度進行更深度的觀察：

表 2-1 有關安全問題的九種展開

	觀察角度	要點
1	為何	目的、目標、計畫、指令
2	何時	日期、時間、期程
3	何地	地點特性與環境條件
4	何人	督導者、工作者（單位、職級、年齡、性別、經驗、資歷、體能、健康情況、教育程度）
5	什麼	設備、個人裝備、安全裝置
6	如何	方法與程序、技術標準、作業條件
7	該作否	職責、權限
8	可作否	能力、資格、適應性
9	已作否	檢查、確認、紀錄、評估

調查人員於調查事件時，對問題成因應有自己的看法，切忌直接套用業者或其他第三方的調查結論。

三、對策方針

當事人知識技能不足或管理人員未作好督導工作，極易造成違規事件。此時，首應檢討管理上有何種缺失，並圖謀改善之道。常見的改善方法可分為「作業面」、「人為面」及「物質面」進行思考：

(一)作業面

1. 改善現行作業方法
2. 改善異常情況之處理標準

(二)人為面

1. 強化教育訓練
2. 提高安全意識
3. 監督指導行為

(三)物質面

1. 促進裝備、設施之安全機制
2. 整頓清理工作環境

3. 確實執行安全檢查

四、改善與評估

如為主動提報違規事件，業者於完成內部事件調查後應向本局提出改善計畫。此時應注意改善計畫之具體性與可行性，每一對策均應律定由何人（或對何人）、何時、何地、何事、如何作等項目，以擬具處理的程序、方法及重點，使計畫內容更形具體。此外，亦應考量改善計畫是否符合解決安全問題之目的？是否達成對策方針之目標？對各單位的人員及任務有何影響？...等。當改善計畫的實施成效不彰或類似違規再度發生，則應重新深入檢討其原因，再行謀求改善對策並付諸行動。解決安全問題之流程如圖 2.1 所示。

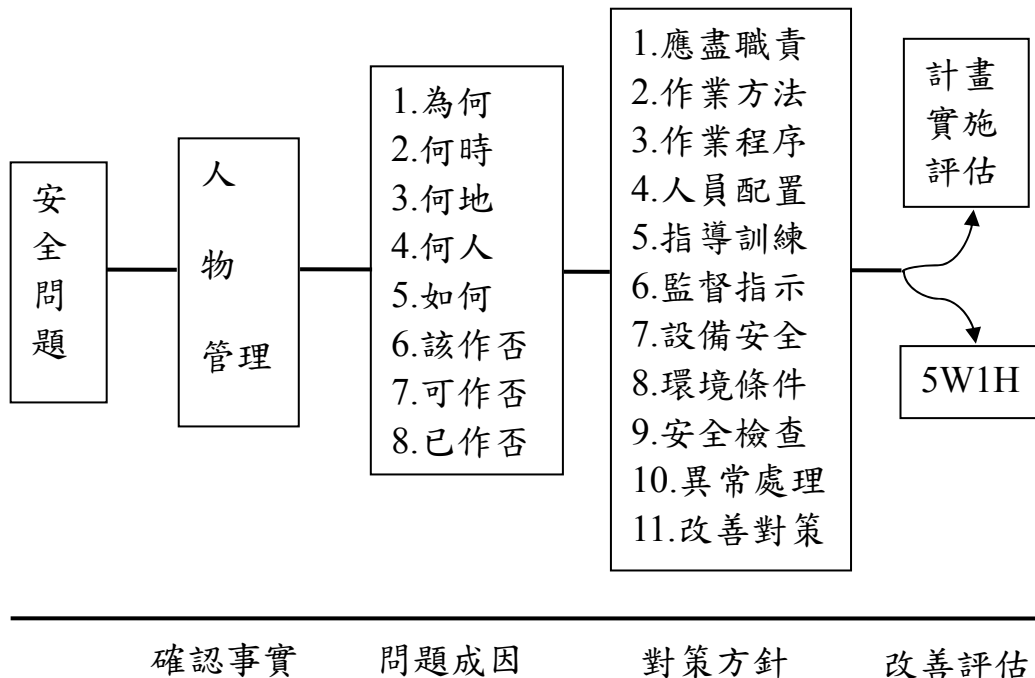


圖 2.3 解決安全問題

第三節 資料蒐集

查明事故原因需要不同來源的資料佐證，而事件調查之良窳在於資料蒐集的能力。資料來源主要包括：事件通報、現場觀察記錄、助導航設備使用與工作情況；航空器使用的各種油料樣品和化驗紀錄、人員經歷、教育訓練紀錄、體檢和健康狀態；天氣資料、艙單與載重平衡、維護紀錄和飛航紀錄器以及最常使用的證人證詞等，其蒐集可以「觀察」、「資料分類」及「證人訪談」等三方面進行。

一、觀察

首先，無論事故現場的狀況為何，對現場進行綿密觀察並確定當時各種作業情況為第一要務。在觀察時，應掌握的三個要素為：

(一)程度

各種跡證明顯到什麼程度，多高、多寬、多長？

(二)特性

各種跡證的物理或化學特性為何？

(三)分布

各種跡證的分佈圖像為何？

三個要素確實掌握後，則可再對細節部分進行蒐集，以取得更詳盡且有用的資料。接著進行更為詳細的記載，如有可能，調查人員可就現場裝置的電門、手柄位置、機具破壞情況、撞擊情形等予以照相、測繪。

若現場範圍較大而且事證散布較廣，得以攜行式 GPS 定位系統予以標定；事故單純且範圍不大，以「三景法」(即「遠景」、「中景」、「近景」)對現場拍照留存即可滿足一般需要。拍照時，則需注意光源品質，其中以數位相機較佳。若事發後無現場可茲觀察者，則藉飛航紀錄器、軌跡重現軟體、航管通話抄件或錄音等資料還原可能現場。

二、資料分類

進行觀察後，再依航務、適航檢查員手冊中之「事件調查表」進行「資料蒐集」的登錄作業，其內容包含：抄件、錄音帶、紀錄器、使用的手冊、表單或工單等。為方便區分，資料可分成以下三種：

(一)物理的

如液壓泵殘片、黑盒子內的資料、最初的事件通報內容等。

(二)個人的

如個人的訓練紀錄、酒精或藥物檢測結果等。

(三)與組織有關的

如手冊或標準作業程序內容、工作說明與職掌等。

三、證人訪談

「證人訪談」為調查方法之重點，其證詞可為證實、澄清或補充其他事證之用。證人來源有許多種，除當事人、關係人外，相關的專業如航管、修護等人員甚至當事人的同事或親

友均可協助調查。面談對象經常因各種理由產生錯誤記憶，故訪談之計畫、協調及證詞全面關照與採納，專業成份極高。如何提高證詞的可信度與效度，從訪談中獲得更有價值的資料，並找出事件的真正原因，亦為每位調查人員必需掌握的技巧。與證人訪談相關的問題準備、執行方式、時間/地點安排等事項，可參考 ICAO Doc 9683 人為因素手冊內容。

本頁空白

第三章 航務與適航飛安相關事件調查處理程序

第一節 概述

違規事件於未完成調查及審查前，應視為「疑似違規事件」；違規事件之產生，分為主動提報之違規及經由不同管道所發現之違規。

一、主動提報疑似違規事件

參照 AC00-001C「主動提報作業規定」由航空業者按程序提報民航局之疑似違規事件。

二、經由不同管道發覺之違規事件

依據「08-01A 航空器飛航安全相關事件處理規則」，於處理飛安相關事件中，所發現之違規事件，包括：

(一)飛安查核發現

飛航標準組航空安全檢查員(以下稱為檢查員)於例行或特別查核時所發覺之違規事件。

(二)局長民意信箱

民眾上網至民用航空局局長民意信箱所舉發之違規事件，網址為：<http://www.caa.gov.tw/big5/gencaa/index.asp>。

(三)人民陳情案件

由民眾藉由總統府、立法院、行政院、監察院等機關，舉發之違規事件。

(四)交辦查處案件

由本局相關組室轉知及上級長官交辦之違規事件。

第二節 處理程序

一、調查階段

檢查員除參照本手冊第二章違規事件調查處理一般性原則外，需根據調查專業素養進行事證蒐集，並分析資訊，以提出量罰之建議。

二、程序介紹

經由不同管道發覺之非屬航空器失事與重大意外事件違規案件，檢查員於完成調查並調製報告簽奉核可後，送紀錄科召開組內審查會議。依會議決議簽具陳述意見通知書，如當事人無意見陳述，再行簽具裁處書。其組內審查流程如下：

(一)檢查員案件說明：

1. 案情說明。

2. 量罰之擬議，包含：

(1) 人員部分：

- 是否符合主動提報之減輕及免除條件？
- 違反手冊。
- 違反法規。
- 量罰依據。
- 量罰額度。

(2) 公司部分：

- 是否符合主動提報之減輕及免除條件？
- 違反手冊。
- 違反法規。
- 量罰依據。
- 量罰額度。

(二)類似案件判例

(三)與會人員討論

(四)主席決議，包含：

1. 人員部分：

- (1) 是否符合主動提報之減輕及免除條件？
- (2) 違反手冊。
- (3) 違反法規。
- (4) 量罰依據。
- (5) 量罰額度。
- (6) 是否為執行維修廠業務造成之違規？

2. 公司部分：

- (1) 是否符合主動提報之減輕及免除條件？
- (2) 違反手冊。
- (3) 違反法規。
- (4) 量罰依據。
- (5) 量罰額度。

3. 評議或逕罰

4. 是否需提出改善計畫？

5. 是否需簽發飛安公告？

6. 其他。

航空器失事或重大意外事件案件之調查權責單位完成或公布具體事實資訊後之 30 工作日內，檢查員應併同案件調查報告，完成簽核後移請飛安評議會評議。

超輕型載具案件如經調查發現違反事證明確者，得逕依相關

規定併同案件調查報告，經組內審查後簽具陳述意見通知書，如當事人無意見陳述，即可簽發裁處書，以簡化流程。

第三節 報告撰寫

報告內容應包括「08-01A 航空器飛航安全相關事件處理規則」第 9 條所列項目，其格式應確實依「02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點」之附件二辦理。除封面與內容部分依據調查結果詳實填寫外，分析與結論應以分點、條列方式陳述調查結論，可先敘述調查及研討內容，再綜合相關結論。改善建議與對違反民用航空法部分之裁處措施應扼要說明為預防事故再發生所作的建議及其改正行動。

調查報告附件應包括為適切瞭解本報告而被認為有必要的任何其他相關資訊，如證詞、照片、航圖、地圖與圖表、文件與記錄及實體證據。其中於飛安管理資訊系統（FSMIS）填報之飛安事件報告表（需顯示已結案）或保養困難報告表（SDR）（需顯示已結案）則列為該報告之第一個附件。

第四節 飛航紀錄器運用

飛航紀錄器（包括座艙通話紀錄器及飛航資料紀錄器）之參數規範應依「07-02A 航空器飛航作業管理規則」，附件十二辦理。依同規則第 111 條、246 條及 343 條飛航記錄器應於飛航前開啟，不得於飛航中關閉。依同規則第 86 條，航空器使用人應保管相關之飛航記錄器及所有資料以備調查。座艙通話紀錄器之拆卸、下載或解讀除依「飛航事故調查法」與「航空器飛航作業管理規則」之規定辦理外，如違規事件屬「08-01A 航空器飛航安全相關事件處理規則」附件一所列之強制性報告，檢查員應於接獲事件通知時，主動提醒航空器使用人有關飛航紀錄器後續辦理方式。

本頁空白

第四章 飛航管制事件調查處理程序

第一節 飛航管制事件調查流程

一、接獲疑似飛航管制事件通報

本局飛航管制組（以下簡稱航管組）接獲初報表、航空器駕駛員地面報告表或航空公司傳真資料等，應儘速將事件發生經過陳報上級主管。

疑似跑道入侵及低於最低隔離事件，依據「交通部民用航空局飛航管制組異常事件通報作業說明」辦理。

二、完成初步研判

飛航服務總臺接獲事件初報應於 2 小時內完成初步研判、航空器駕駛員地面報告表應於 24 小時內完成初步研判，並通報本局。

- (一)經初步研判航管作業確有違反作業規定事實，且相關佐證亦確定低於最低隔離或屬跑道入侵（C類及D類），由航管組進行調查。

註：有關空中接近及跑道入侵（A 類及B 類）由飛航安全調查委員會進行調查（名詞定義詳附錄一）。

- (二)經初步研判兩航空器間水平距離及垂直距離均低於最低隔離標準 1/2 或為跑道入侵，則啟動飛航服務事件即時應變小組。
- (三)因航管因素造成飛航管制事件但非屬本節二、（一）項者，由飛航服務總臺逕依權責進行調查後，報局核備。

三、準備案件資料

飛航服務總臺應於 7 個工作日內準備事件發生時之錄音抄件、電子管制條資料、管制員管制經過報告、雷達資料、管制錄音（應包含同步時間顯示）、氣象資料、班表、當時相關值班人員處置情形、工作狀況及相關人員 5 年內案件紀錄等報局。

四、製作訪談紀錄

航管組承辦人（以下簡稱承辦人）訪談管制員時，應做成訪談紀錄；訪談紀錄應由訪談者及受訪者簽名。

- (一)訪談對象不限與該案相關之人員。承辦人得請單位主管協助進行訪談，訪談方式可採親自面談或以電話方式進行。
- (二)訪談過程中應避免與事件相關當事人或他人討論是否採取之措施與可能之處分。

- 五、 由本局各業務單位進行調查
駕駛員地面報告表內容如不涉及航管作業，則依「臺北飛航情報區駕駛員地面報告表處理程序」辦理。
- 六、 確認是否進行主動提報
初步研判疑似為航空器駕駛員違規，承辦人應登入民用航空局飛航安全管理系統（FSMIS）確認該事件是否進行主動提報。
- （一）承辦人應主動聯繫飛航標準組（以下簡稱標準組）檢查員及該駕駛員，安排時間進行訪談，並做成訪談紀錄；訪談紀錄應由訪談者及受訪者簽名。
- （二）訪談過程中應避免與事件相關當事人或他人討論是否採取之措施與可能之處分。
- （三）非國籍民用航空運輸業及非國籍普通航空業不適用本程序。
- 七、 函請JCC限期調查回覆
如涉及軍機或軍事單位，由航管組函請飛航管制聯合協調中心（以下簡稱JCC）限期調查回覆。
- 八、 聯繫航空站相關人員製作訪談紀錄
初步研判若疑似為地面人員違規，承辦人應主動聯繫該人員所屬航空站、航空公司或地勤公司及該人員，並協調標準組或航站管理小組派員，安排時間進行訪談，並做成訪談紀錄；訪談紀錄應由訪談者及受訪者簽名。
- （一）承辦人進行訪談，應有所屬公司或航空站之第三人陪同，並避免與相關當事人或他人討論是否採取之措施與可能之處分。
- 飛航管制事件調查流程圖，如圖 4.1 所示。

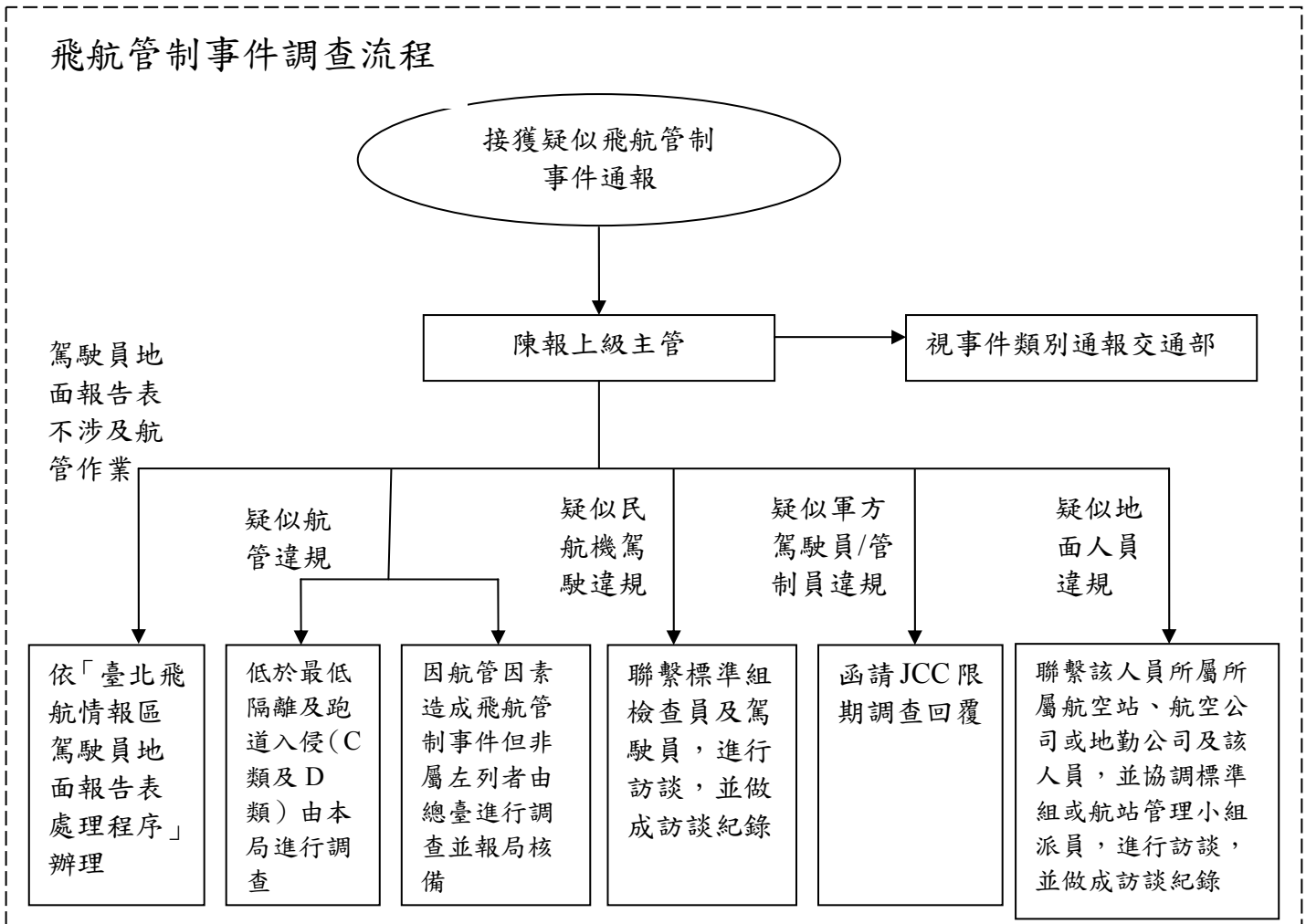


圖 4.1 飛航管制事件調查流程圖

第二節 事件審查小組 (Event Review Board, ERB)

一、 召開要件

為能審慎處理疑似飛航管制事件，除本章第一節二、(三)項之因素外，均應於事件發生後 20 個工作日內召開 ERB 進行審議。

二、 前置作業

承辦人負責蒐集及彙整相關資料，並於資料彙整完成後簽發送開會通知單，另將事件相關資料隨同開會通知單一併函送與會人員；若因時效之故，得以電話或電子郵件通知。

三、 會議召開

ERB 應有受通知出席審議人員總額 1/2 以上出席始得召開。各決議事項應經出席審議人員過半數同意行之；同數時，由主席裁決之。

四、 指定主席

由航管組副組長擔任主席，主席未能出席時，得指定該次與會人員之一擔任主席。

五、 與會審議人員組成

(一)航管組簡任技正、管制科科長、查核科科長、系統科科長為當然審議人員。

(二)視案件性質邀請總臺 2 人（總臺及管制員代表各 1 人）、民航人員訓練所 1 人（以下簡稱航訓所）、本局標準組 2 人或航站管理小組 1 人擔任審議人員。

六、 邀請相關人員列席

召開 ERB 時，得視需要邀請相關人員列席說明，並於說明後離席；如無法出席，相關人員得選擇以書面資料說明。

七、 提報管制與初步研判

承辦人於會中應負責提報管制經過，並初步研判事實癥結及發生原因供與會人員參考。

八、 案件審議

(一)對事件進行分析並確認發生原因。

(二)判定是否成立為案件並確認違規分類、違規原因。

(三)對事件、單位及相關人員提出改善建議措施。

(四)視情況依相關規定對相關人員提出處置措施。

(五)判定航空器駕駛員之違規是否符合主動提報條件。

(六)依據「民用航空器所有人使用人航空人員製造廠維修廠及民用航空人員訓練機構違反民用航空相關法規量罰標準表」之相關規定提出量罰建議。

九、 製作調查報告

承辦人依據 ERB 決議，製作調查報告。

十、 調查報告簽核

承辦人將全案調查過程、內容及調查報告簽核至副局長，並依據第五章管制案件處理流程賡續辦理。

事件審查小組處理流程圖，如圖 4.2 所示。

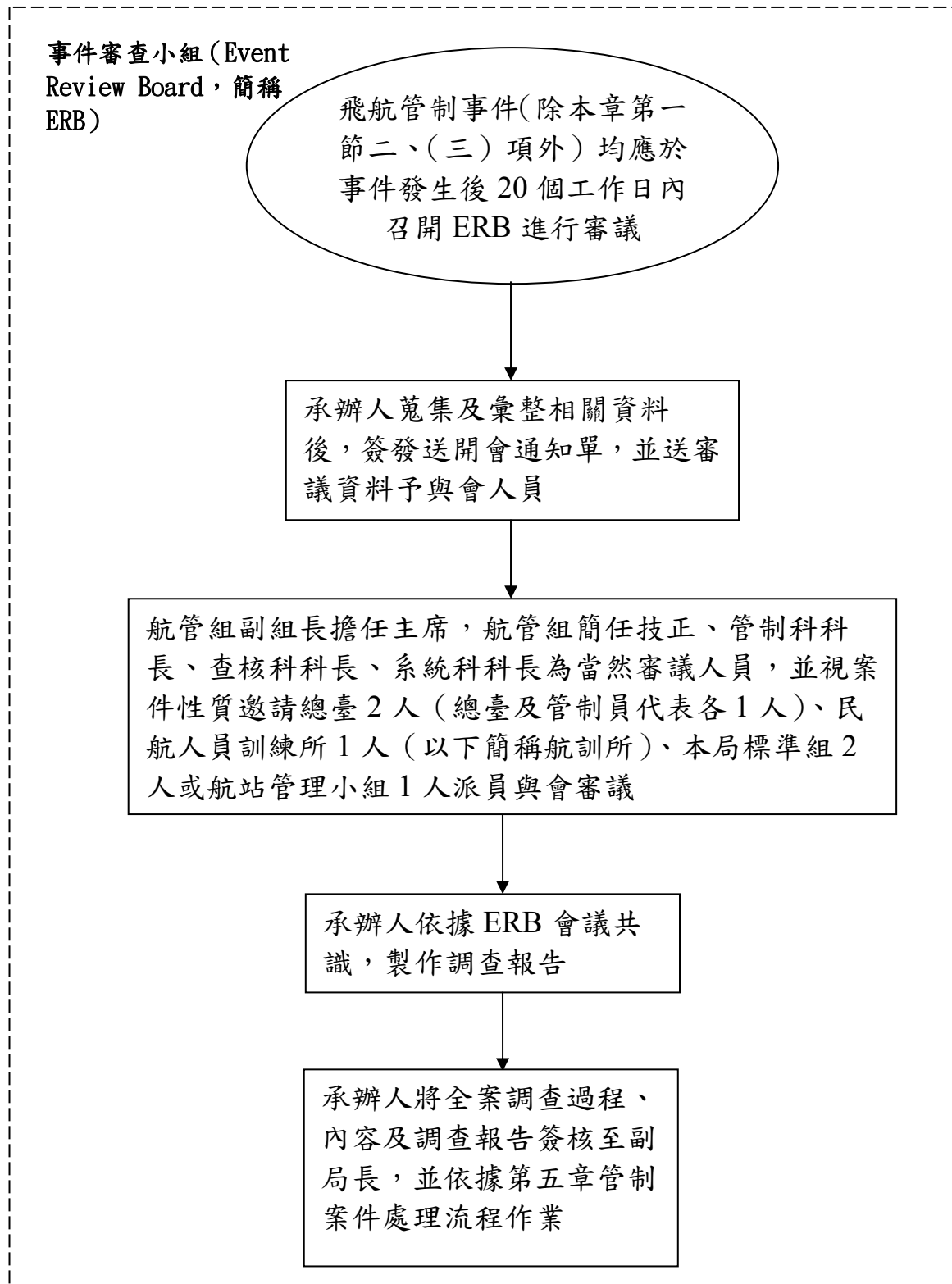


圖 4.2 事件審查小組

第三節 飛航管制案件處理流程

一、判定為航管違規

(一)承辦人依據本章第二節十作業簽核至副局長，奉核後，將案

件處理情形（含違規分類與違規原因）及改善建議函覆飛航服務總臺。

1. 總臺逕依權責，對相關人員做出處理建議。
2. 如有列管事項，要求總臺依期限提報本局自我檢討及相關改進措施。
3. 有關列管事項後續辦理情形，由總臺依期限提報，經本局檢視後，如需繼續列管，回覆總臺限期改善；如接受報告內容，結案歸檔。

(二)經ERB判定飛航管制員已不適任飛航管制工作者，或管制技能不符合規定，依下列方式辦理：

1. 不適任飛航管制工作者，依「航空人員檢定給證管理規則」第 111-1 條第 1 項第 2 款相關規定，辦理繳銷飛航管制員檢定證。
2. 管制技能不符合規定者，依據本程序第六章賡續作業。
3. 本局另行發函通知該經判定之飛航管制員停止輪值飛航管制工作席位。

二、 判定為航空器駕駛員違規

- (一)承辦人依據本章第二節十作業簽核至副局長，奉核後發送陳述意見通知書（違規事實、引用法條、量罰額度）。
- (二)當事人如接受前述意見書之判定，則開立裁處書。
- (三)當事人如仍有其他意見，簽奉局長核示，案件移送飛安評議會評議。

三、 判定為軍方駕駛員／管制員違規

- (一)承辦人依據本章第一節七及本章第二節十作業簽核至副局長，奉核後將相關建議措施函送相關軍方權責單位及飛航管制聯合協調中心。

四、 判定為地面人員違規

- (一)承辦人依據本章第二節十作業簽核至副局長。
- (二)奉核後將相關建議措施函送該人員所屬航空站、航空公司、地勤公司等。
- (三)如符合民用航空法第 112 條第 2 項第 4 款情節者，得另行簽報裁處罰鍰。

五、 判定為其他

- (一)無法將違規責任完全歸責於某一方之案件。

- (二)承辦人依據本章第二節十作業簽核至副局長，奉核後，視案件性質準用本章其他違規案件處理流程或一般行政流程辦理後續作業。

六、 判定不成立為管制案件

- (一)如有列管事項，依限要求相關單位提送自我檢討及相關改進措施。
- (二)有關列管事項後續辦理情形，由相關單位依限報局，經本局檢視，如需繼續列管，回覆其限期改善；如接受報告內容，結案歸檔。

飛航管制案件處理流程圖，如圖 4.3 所示。

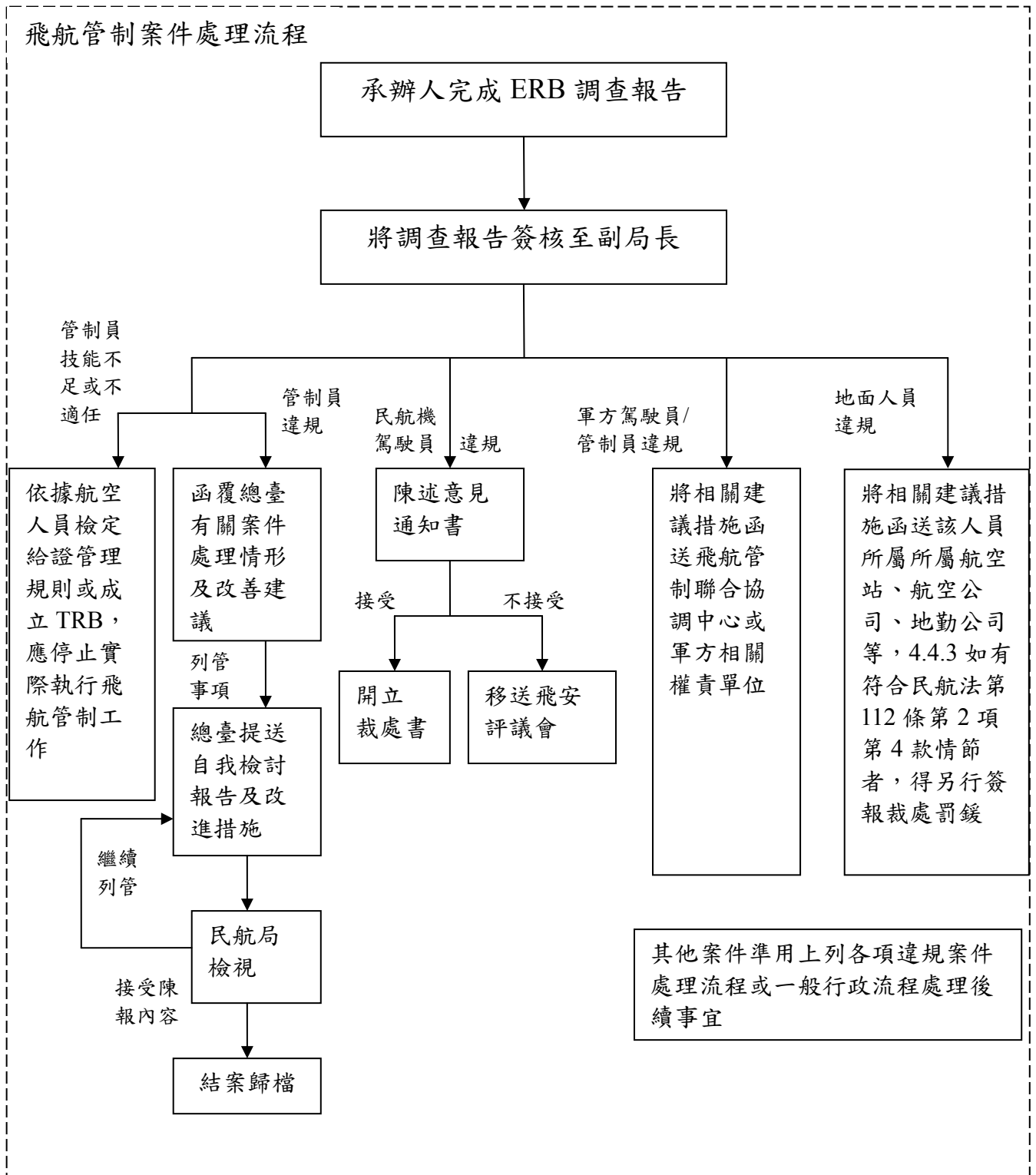


圖 4.3 飛航管制案件處理流程圖

第四節 技術審查小組 (Technical Review Board, TRB)

承辦人依據 ERB 決議，成立 TRB，簽核至副局長，以重新檢定案件當事人之飛航管制技能。

一、 小組組成

TRB 由航管組、飛航服務總臺及民航人員訓練所各派一員組成。

二、 小組任務

TRB 依據管制技術檢定查核表及檢定過程紀錄表作業。

三、 符合規定者

經 TRB 檢定確認其技能符合「航空人員檢定給證管理規則」相關規定者：

(一)由本局發函通知恢復輪值飛航管制工作席位。

(二)由總臺逕依權責對相關人員做出處理建議。

四、 不符合規定者

經 TRB 重新檢定確認其技能未符合「航空人員檢定給證管理規則」相關規定者，當事人應依「01-01A 民用航空法」第 111-1 條第 1 項第 1 款相關規定，辦理繳銷飛航管制員檢定證。

技術審查小組處理流程圖，如圖 4.4 所示。

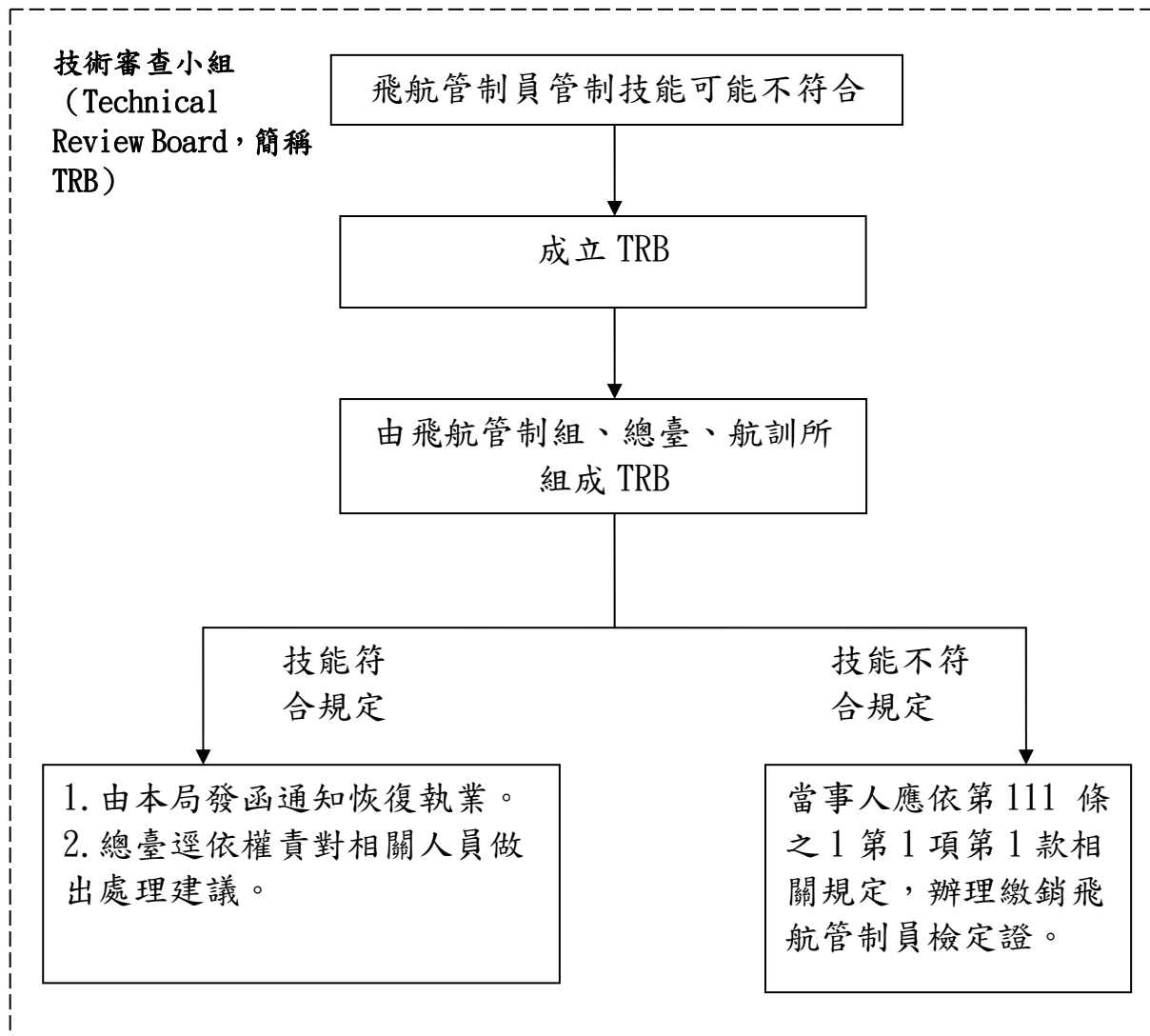


圖 4.4 技術審查小組處理流程圖

第五章 地面安全事件調查處理程序

第一節 地面安全事件調查流程

一、 概述

本局接獲機場通報地安事件，應先評估事件規模，嚴重性較高者，由本局派員至現場實勘調查處理；除此，則請事故發生之航空站負責蒐證及處理，並提送初步調查報告至本局。

二、 地安事件通報管道

(一)航空站經營人應通報之違規事件

航空站經營人依程序應提報本局空側地面作業之違規事件包括：

1. 航空器受損：因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損須停機檢修者。
2. 人員受傷：因航空器或其設備之操作及地面作業不當，導致人員明顯受傷，需送醫救治者。
3. 設施、設備損壞：因地面作業不當，導致航空站設施、設備明顯損壞，影響機坪作業者。

(二)經由不同管道發覺之違規事件

依據日常地面作業及機械操作所發現之違規事件，包括：

1. 空側作業查核發現
本局檢查人員於定期或不定期執行空側作業查核時所發覺之違規事件。
2. 局長民意信箱
民眾上網至民用航空局局長民意信箱所舉發之違規事件，網址為：<http://www.caa.gov.tw/big5/gencaa/index.asp>。
3. 人民陳情案件
民眾藉由總統府、立法院、行政院及監察院等機關，舉發之違規事件。
4. 交辦查處案件
本局相關組室轉知上級長官交辦之違規事件。

第二節 處理程序

一、 資料收集

處理地安事件前應先瞭解並掌握事實證據與過去類似的案例，以釐清問題真相與背景。相關業者、其他第三方所作的調查報告或檢驗結果均可作為資料來源，需注意相互參證、

對比。

二、 確認事實

由人員、裝備設施及公司管理三方面進行事實確認：包括人員的工作狀況、作業方法，是否有不安全行為。裝備設施方面應注意個人裝備、環境、設備、安全裝置等，是否有不安全情況。公司管理方面包括：計畫、指示、協調連絡、人員分配、作業安排、教育訓練、自我督察機制、紀錄、報告、程序、意見申訴與反應等。

三、 發現問題成因

依據本調查處理手冊第二章違規事件調查處理一般性原則，發現問題成因可由有關安全問題的九種觀察角度包括：為何、何時、何地、何人、什麼、如何、該做否、可做否、已做否，進行問題成因探討。

四、 人員訪談紀錄

航空站經營人派員訪談地面作業人員時，應做成訪談紀錄；訪談紀錄由訪談人員及受訪者簽名。

訪談對象不限與該案相關之人員。承辦人得請單位主管協助進行訪談，訪談方式可採親自面談或以電話方式進行。

訪談過程中應避免與事件相關當事人或他人討論是否採取之措施或可能之處分。

五、 調查報告之研議會議

本局於完成地安事件調查報告（初稿）後，應先由航站管理小組召集相關單位研議報告內容及違規事實，作出後續處置之建議事項，併調查報告簽陳局長核定。

第三節 報告撰寫

一、 航空站經營人初步調查報告

航空站經營人於地面安全意外事件發生後，依該站相關地安事件處理程序，儘速完成初步調查報告送達本局。

二、 地安事件調查報告

本局依據航空站經營人所送初步調查報告及參酌相關業者、其他第三方所作調查報告，進行正式報告之撰寫，報告格式及內容如下：

(一)報告封面

1. 標題：○○公司地面安全相關事件調查報告○年○月○日。

2. 主題：地安事件。
3. 事故種類：分為地面安全事件及其他等二類。
4. 本局調查人員：依事件性質指派人員擔任。
5. 相關作業人員：包含地面操作、維修人員等。

(二)報告內容

1. 本局及航空站經營人就航空器失事、航空器重大意外事件以外之飛安相關事件所為之調查及處理結果報告，應包括航空器、航空人員及組員、氣象、航空器及其他損壞、助航設施、航空站設施等相關資料，如下所示：
 - (1) 航空器相關資料：國籍編號、登記編號、型別、序號等視需要列入。
 - (2) 人員傷亡情形：人員分為組員、乘客及其他，傷情分為死亡、重傷/輕傷。若無傷亡則該項填無。
 - (3) 航空器及其他損壞：(含與他物撞擊等相關資料)：敘明航空器在地安事件中的受損情況（嚴重受損、輕微受損、未受損）；另操作裝備如有損害應敘明受損情形，視需要撰寫。
 - (4) 氣象資料：敘述和事故相關之氣象情況，包括預測與實際情況，視需要撰寫。
 - (5) 助航設施：視需要撰寫。
 - (6) 飛航管制及陸空通訊：活動與固定式航空勤務通信之相關資訊及其效用，視需要撰寫。
 - (7) 航空站設施：機場、機場設施與狀況相關之資訊，視需要撰寫。
 - (8) 火災及消防搶救程序：航空站於事件有使用到消防或航空器裝備之滅火設備時填寫。
 - (9) 其他事項，包括公司管理制度、訪談紀錄等。
2. 事件經過
包含事件發生經過或地面作業歷程（如人員操作、平日教育訓練及裝備操作標準作業程序等），航空公司反映及本局處理事件結果。
3. 問題成因
調查人員依What、Who、When、Where、Which及How等進行事件分析。
4. 改善建議與評估
違規事件改善建議由「作業面」、「人為面」及「管理面」分析並做出建議。業者後續為預防事故再發生所作改善計

畫及改正行動，本局航站管理小組應追蹤其具體改善情形，如有未達目標者應持續通知改善。

5. 附件

包括為適切瞭解本報告而被認為有必要之相關資訊(例如照片、影帶、證詞等)。

第六章 飛安評議會

第一節 設置目的及評議事項

本局為審慎辦理違反民用航空法有關飛航安全之行政處分，設本局飛航安全評議會（以下簡稱評議會）。評議會主要評議的事項包括：1.航空人員、航空器所有人或使用人、航空器製造廠或維修廠、外籍民用航空運輸業、民營飛行場及其他違反民用航空法飛安案件之行政處分；2.航空器失事或重大意外事件之評議；3.其他交辦事項。

第二節 組織成員

評議會委員共計十九至二十五人，由民用航空局局長擔任召集人、由副局長擔任副召集人、執行秘書由民用航空局飛航標準組組長兼任、幹事與助理幹事由民航局人員兼任各一人，其餘人員則由本局局長聘請之。聘請委員除了本局或行政院所屬相關部會人員以外，為求公平、公正，並依各民航專長領域聘請民間專家、學者擔任委員。專長領域涵蓋飛航、適航、客艙安全、航管、空運管理、航站管理及法律等七類。現行評議會組織架構如圖 6.1 所示。

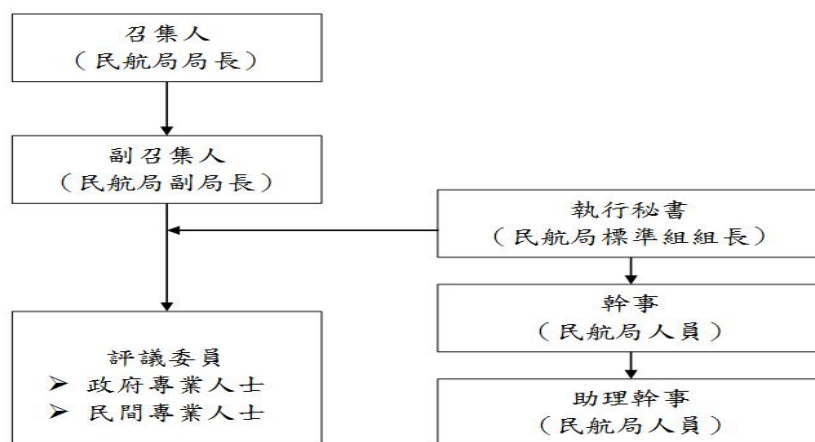


圖 6.1 飛安評議會組織架構圖

第三節 運作流程

針對違反民用航空法飛安案件，由本局承辦單位簽核後，開具陳述意見書通知書(如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件一)通知當事人陳述意見，調查單位視事件違反程度及當事人陳述意見之情形後，有兩種處理方式：如非航空器失事或重大意外事件案件或違反事證明確，得逕依相關規定合併同案件調查報告(如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件二)及陳述意見書通知書，由本局調查單位承辦人員

簽核後開具裁處書(如 02-11B 交通部民用航空局飛航安全評議會設置要點之附件三)執行處分，並將案件相關資料移送評議會存檔(歸檔資料如附件五)，此種作業方式稱為逕行量罰；如為航空器失事或重大意外事件案件或認為有必要進行評議之案件，則應併同案件調查報告及陳述意見書通知書，由本局承辦單位簽核後移請飛安評議會加以評議，並於召開會議前檢送評議會準備資料(飛安評議會會議資料準備如附件六)予評議會辦理會議召開事宜。

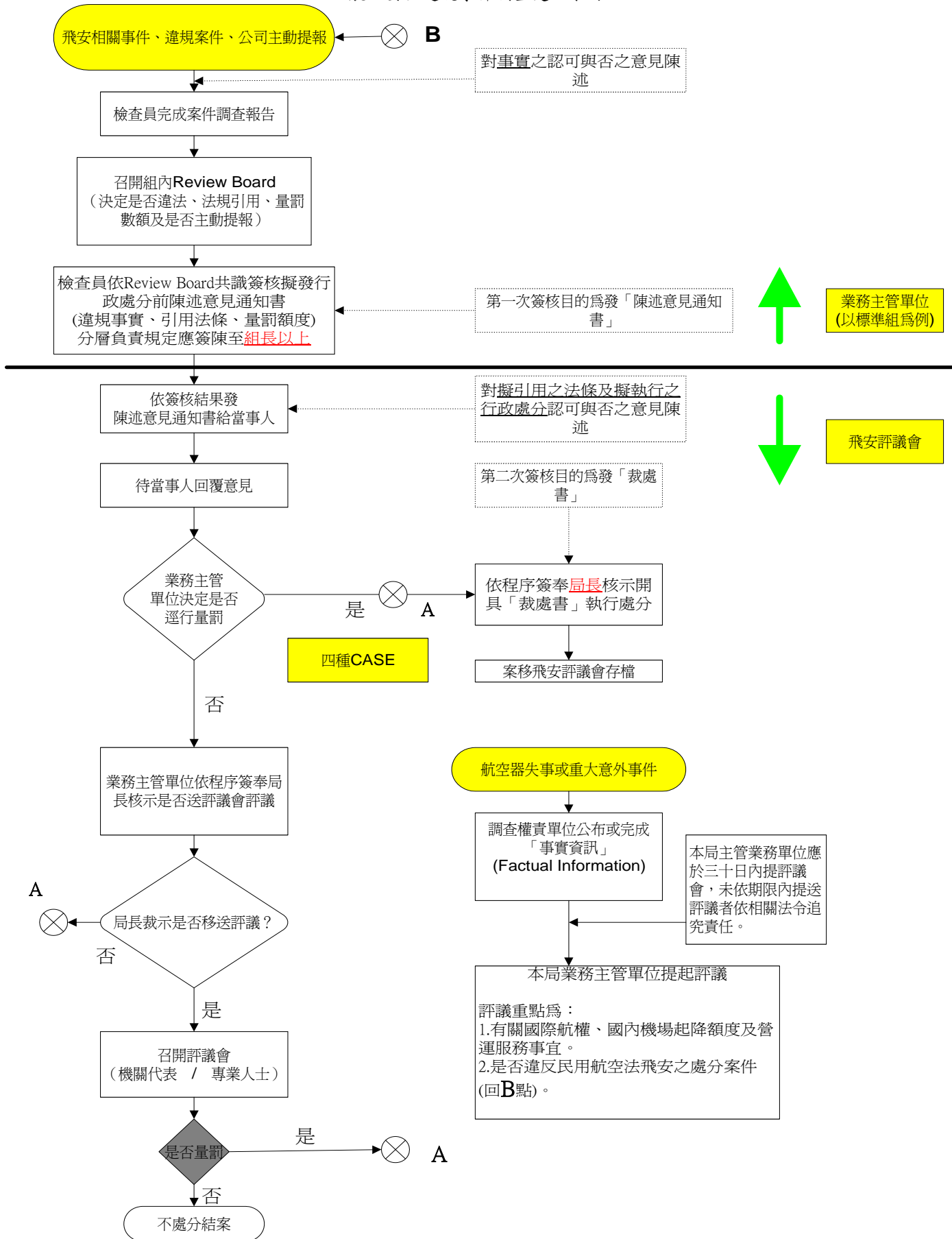
針對航空器失事或重大意外事件案件，本局調查單位承辦人員應於航空器失事或重大意外事件案件之調查權責單位完成或公布具體事實資訊後之三十工作日內併同案件調查報告，簽核後移請評議會評議。但超輕型載具案件，如經本局調查發現違反事證明確者，得逕依相關規定併同案件調查報告及陳述意見通知書，由本局承辦單位簽核後開具裁處書。

評議會之召開，除由召集人及副召集人為出席委員外，另請召集人依評議案件之性質圈選評議委員七至九人為出席委員，並應有與評議案件相關專長領域委員至少四人。會議召開時，受通知委員總額二分之一以上出席始得召開；另會議之決議應有實際出席委員數半數以上之同意，同數時，則由主席裁決。而受評議之案件是否開具裁處書執行處分，將視評議會決議之結果為之。

評議會應通知有關當事人列席，並得視案情需要邀請具有專業知識經驗之相關人員列席諮詢。相關當事人說明或申辯後，主席應告知其退席，再進行評議並作成決議。

評議會之與會人員應對外負保密之責。但如經簽核公布之量罰額度、引用法條、違規事實及其他改善事項，不在此限。

評議會運作流程如圖 6.2 所示：



本頁空白

第七章 裁處書製作、送達與後續處理

第一節 裁處書製作

本局係依據行政罰法第 44 條「行政機關裁處行政罰時，應作成裁處書，並為送達。」之要求，對受處分人作成裁處書。其內容係依據行政程序法第 96 條規定，並參照法務部 94 年 10 月 20 日法律字第 0940700630 號函有關行政機關裁處書之格式，爰將本局裁處書之格式制定於本局飛航安全評議會設置要點第 8 條之附件三。

製作裁處書時應依據個人資料保護法第 15 條及第 16 條所規定之「應有特定目的且執行法定職務必要範圍內」之蒐集、處理、利用行為。基於個人資料保護，如出現個人資料之部分，應經相當程度之隱匿處理。個人資料係指依個人資料保護法第 2 條第 1 款：「指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。」

製作本局飛航安全評議會設置要點第 8 條附件三之裁處書時，第一聯存查聯應填寫詳列內容，而第二聯至第五聯之身分證末四碼以○○○○取代，得不填寫出生年月日及性別，並應依個人資料保護法辦理。

第二節 裁處書之送達

有關本局裁處書之送達，應依行政程序法第 1 章第 11 節「送達」內容，即行政程序法第 67 條至第 91 條規定辦理。

本局視證明之需要，得製作送達證書。本局送達證書格式係參照法務部「行政文書交郵送達證書」及「行政文書自行送達證書」格式制定，可於法務部全球資訊網取得。

第三節 裁處書後續處理

一、資料歸檔

本局調查單位承辦人員於簽核開具裁處書執行處分後，應將案件相關資料移送評議會存檔。

二、行政執行

若受處分人不服處分，得自裁處書送達翌日起三十日內，繕具訴願書送本局，由本局函轉交通部或逕送交通部提起訴願。依據訴願法第 93 條規定「原行政處分之執行，除法律另有規定外，不因提起訴願而停止。」及行政程序法第 110 條

規定「行政處分未經撤銷、廢止，或未因其他事由而失效者，其效力繼續存在。」，故本局行政處分之執行，不因受處分人提起訴願而停止。

依據行政執行法第4條「行政執行，由原處分機關或該管行政機關為之。但公法上金錢給付義務逾期不履行者，移送法務部行政執行署所屬行政執行分署執行之。」，故本局行政處分之執行，應由本局為之；但有罰鍰逾期不繳納者，本局承辦單位應依行政執行法第13條規定檢附相關文件移送法務部行政執行署所屬行政執行分署執行。

三、 執行（債權）憑證之處理

本局移送法務部行政執行署所屬行政執行分署強制執行之案件，所得到的金額仍無法清償或是查報債務人無財產時，即核發本局執行（債權）憑證。本局承辦單位應依本局取得債權憑證管理作業程序（如附件七）辦理後續程序。

附錄

本頁空白

附錄一 名詞解釋

- 一、 飛航資料分析計畫 (Flight Data Analysis Program, FDAP)
安全管理系統中一種危險識別工具，通常被視為具有預測性質之安全資料蒐集系統。
- 二、 安全資料蒐集/處理系統 (Safety Data Collection and Processing System, SDCPS)
安全資料的通報處理，資料庫，資訊交換格式與紀錄之總成，包括：失事及重大意外事件調查紀錄，強制性飛安報告系統，違規事件主動提報系統，人工或自動化的自我資訊揭露報告系統等。
- 三、 安全偏離 (Safety Deviation)
違反安全標準或安全工作期待之行為。
- 四、 依法行政原則
行政行為應受法律及一般法律原則之約束。
- 五、 比例原則
行政行為應：1.採取之方法應有助於目的之達成；2.有多種同樣能達成目的之方法時，應選擇對人民權益損害最小者；3.採取之方法所造成之損害不得與欲達成目的之利益顯失均衡。
- 六、 法律保留原則
無法律授權，行政機關即不能合法作成行政行為，所以憲法將某些事項保留予立法機關，須由立法機關以法律加以規定。亦即行政行為不僅要不牴觸法律，還需要積極以法律明文為依據。
- 七、 平等原則
行政行為，非有正當理由，不得為差別待遇。
- 八、 授權明確原則
行政行為之內容應為明確。
- 九、 信賴保護原則
行政行為，應保護人民正當合理之信賴
- 十、 公益原則
是社會中各個成員事實上之利益，經由複雜交互影響過程所形成之理想整合狀態，維護並謀求此整合狀態平衡的原則。

十一、 誠實信用原則

行政行為，應以誠實信用之方法為之。

十二、 正當法律程序原則

指公平合理的司法程序，亦兼指公平合理的法律。因此不僅是針對程序方面，而且包括法律的內容及其目的是否合法，故可知「正當法律程序」指政府一切權利行使或人民權利之侵害和限制皆須遵循的法之原則。

十三、 飛航管制事件

指飛航服務總臺（以下簡稱總臺）所屬航管單位於提供飛航管制服務過程中，發生事件如下：

- (一)疑似發生航空器間隔離不足。
- (二)管制作為可能對飛安造成潛在危害風險。
- (三)疑似駕駛員違規事件。
- (四)疑似跑道入侵事件。

十四、 飛航服務總臺初報表

簡稱初報表，飛航服務總臺所屬航管單位察覺發生疑似飛航管制事件時，填寫通報表。

十五、 駕駛員地面報告表

駕駛員於飛航後，對於臺北飛航情報區之飛航管制、情報、通信、氣象、助導航及場站設施等之服務如有意見，所填寫地面報告，以提供民用航空局相關業管單位作為改善之參考。

十六、 飛航管制案件

簡稱管制案件，指飛航管制事件經民用航空局調查確認違規屬實，而判定成立為管制案件，其分類包含：

- (一)航管違規。
- (二)航空器駕駛員違規。
- (三)軍方駕駛員/管制員違規。
- (四)地面人員違規。
- (五)其他。

十七、 航管違規

指經調查判定成立管制案件之責任歸屬管制員且亦有違反作業規定之事實。

十八、 民航機駕駛員違規

指管制案件之成立可歸責民航機駕駛員於臺北飛航情報區內，航管單位提供管制服務過程中，因其操作違反「民用航空法」第 41 條或「飛航規則」相關規定。

十九、 軍方駕駛員/管制員違規

指管制案件之成立可歸責軍方駕駛員於臺北飛航情報區管制空域內，未遵守航管單位指示；或軍方管制員未依規定作業。

二十、 地面人員違規

指管制案件之成立可歸責地面工作人員/車輛於機場操作區內違反相關作業規定。

二十一、 其他違規事件

指管制案件之成立無法將違規責任完全歸責於某一方之案件。

二十二、 飛航管制案件違規分類及發生原因

(一)違規分類如下：

1. 空中接近：兩航空器間接近至五百呎以內。
2. 低於最低隔離：航空器間低於最低隔離，但未達空中接近程度；或航空器與地障/特殊使用空域間之隔離不足。
3. 跑道入侵：指航空器、車輛或人員不適當的出現於機場中供航空器起降之地表保護區域的情形。
4. 潛在飛安風險：非屬上述分類，但經調查及分析判定作業過程係可能對飛安造成潛在危害。

(二)造成違規原因如下：

1. 判斷錯誤。
2. 人為疏失。
3. 未按程序/規定作業。
4. 協調不良。
5. 裝備問題。
6. 其他因素。

註：跑道入侵分類

註：跑道入侵分類

等級	A 類	B 類	C 類	D 類
風險	極高風險	高風險	輕微風險	可忽略的風險
說明	屬嚴重事件，僅有很少的機會避免碰撞。	明顯隔離不足，有很大的潛在碰撞風險，需緊急採取避讓，才能避免碰撞。	有入侵情形，但仍有足夠的時間或距離，可以避免發生碰撞。	在航機起飛或降落需要的封閉或管制區域內，闖入車輛、人員或航機，但不會導致碰撞意外。
可能狀況描述	1. 離場航空器須放棄起飛；或 2. 準備落地航空器須在跑道端線前重飛。	航空器於起飛或落地階段時，有其他航空器或車輛進入跑道。	航空器於2哩以內重飛。	1. 航空器於2哩之外重飛；或 2. 航空器超過跑道等待線。
反應時間	幾乎沒有時間可以反應並採取動作。	尚有勉強時間可採取動作。	有足夠時間採取動作。	有足夠時間採取動作，且有多種方式可處理。
航空器/車輛速度	航空器/車輛的速度極快，可能無足夠時間讓駕駛員或管制員反應。如發生碰撞可能造成災難性的損害或是生命的喪失。	航空器/車輛的速度很快，可能造成災難性的損害或是人員受傷。	航空器/車輛的速度快，但速度非造成跑道入侵的主要因素。	航空器/車輛的速度慢，速度在事件中非屬重要因素。
接近程度	航空器/車輛以極快速度接近，有可能來不及看不到對方。	航空器/車輛以很快速度接近。	航空器/車輛以一般速度接近。	航空器/車輛並未接近。
備註	1. 由飛安會進行調查 2. 民航局啟動飛航服務應變小組(GO TEAM)	1. 由飛安會進行調查 2. 民航局啟動飛航服務應變小組(GO TEAM)	1. 飛安會授權由民航局進行調查 2. 民航局內部先行討論確認是否啟動飛航服務應變小組(GO TEAM)	1. 飛安會授權由民航局進行調查，經討論確認是否屬跑道入侵 2. 民航局內部先行討論確認是否啟動飛航服務應變小組(GO TEAM)

附錄二 安全管理系統環境中有關違規事件調查處理政策及 執行程序之指導

(來源：ICAO Doc 9859 安全管理手冊第 11 章 附錄IV)

有關國家違規事件調查處理政策：

第一節 引言

違規事件調查處理政策應根據法律授權在【國家適用的民用航空法、航行規則或管理標準】中發布或函頒。

第二節 原則

- 一、 本政策是【民航主管機關】對其自身能力和對其用於評估航空服務提供者所開展的安全活動的各項規定進行全面審查的結果。
- 二、 實施安全管理系統（SMS）要求【民航主管機關】針對不斷演進的安全架構擬定一種靈活的執行方式，同時以公正、實際和持續的方式履行其職能。在安全管理系統的環境中，靈活的執行方式應基於兩項一般性原則。
- 三、 第一項原則是訂定違規事件調查處理程序，允許航空服務提供者在其SMS系統範疇內，以主管當局滿意之方式，對某些涉及安全偏離事件進行內部處理和解決。對有意違反【民用航空法】和【民用航空法相關規定】的行為將受到調查，並酌情對其採取正常的量罰行動。
- 四、 第二項原則是在安全管理系統下建立的安全資料蒐集和處理系統（SDCPS）所產生的資訊，不得作為量罰之依據。

第三節 範圍

- 一、 本政策聲明及相關執行程序所依據之各項原則適用於依下列文件進行作業的航空服務提供者：國際民航組織附約 1—「人員證照的頒發」；附約 6—「航空器作業」第I編—「國際商業航空運輸—飛機」和第III編—「國際作業—直昇機」；附約 8—「航空器適航」；附約 11—「飛航服務」和附約 14—「機場」第I卷—「機場設計與運作」。
- 二、 「航空服務提供者」係指提供航空服務的任何組織。該術語酌情包括在提供服務過程中面臨安全風險之經核准之訓練機構、航空器所有人、使用人、經核准之維護組織、負責機型設

計和/或航空器製造組織、飛航服務提供者和經過認證之機場。

第四節 總則

- 一、【航空服務提供者】將建立、保持和堅持與根據其許可證與營運規範授權下進行之作業規模、性質及複雜度相稱，並且與這些作業所伴隨的危險及安全風險相稱之安全管理系統。
- 二、為了訂定對安全管理系統之實施加以支持的執行政策，【民航主管機關】檢查員將與航空服務提供者進行持續、公開之交流。
- 三、當在安全管理系統下運作的航空服務提供者無意識地違反了【民航法或相關規則】時，將採用特定之審查程序。這些程序將使負責對服務提供者進行監督的【民航主管機關】檢查員有機會與受國家安全管理系統管理的組織進行對話。這種對話的目的是商定擬議的糾正措施和可充分處理導致違規的各種缺陷之改善計畫，並為服務提供者提供一個合理的時間實施這些措施和計畫。這種方法旨在培育和維持有效的安全報告制度，航空服務提供者所屬人員可憑此對安全缺陷和危險進行報告，而不必擔心遭受到懲罰。準此，航空服務提供者能夠在不追究過失、不擔心會遭受處分情況下，對事件和可能導致事件發生的組織或個人因素進行分析，以便吸納可能有助於防止類似事件再次發生的補救措施。

第五節 補救措施

【民航主管機關】將通過負責監督服務提供者的檢查員，對服務提供者所提出的改正措施和/或當前已有之程序進行評估。所提出之改正措施如被認為是適切、可防範類似事件再次發生並促使航空服務提供者可在未來持續遵守法規，則將結束對違規的審查，且不必採取任何處分行動。如果改正措施或已有的辦法被認為不合適，則【民航主管機關】將繼續同服務提供者相互配合，找出一個可避免採取處分行動且令人滿意的解決方案。然而，如果航空服務提供者拒絕對事件進行處理和提供有效的改正措施，【民航主管機關】將考慮採取行政處分。

第六節 違規事件調查處理程序

違反民航法規發生的情況可能有各種不同的原因，從確實地誤解法規到漠視航空安全不等。【民航主管機關】應訂有一系列的程序，以根據不同情況有效地履行法規命令所定的安全義務。這些程序有可能導致採取各種行為，例如：

- 一、勸告。

二、 強化訓練。

三、 停止其營業之一部或全部或廢止其許可證、停止執業或廢止檢定證。

第七節 處分執行的公正性

執行決定絕不能受下列因素影響：

一、 個人恩怨。

二、 性別、種族、宗教、政治觀點或從屬關係的考慮。

三、 相關人員的個人、政治或財務實力。

第八節 應對得當

基於下面兩項原則，處分執行必須與所查明的違規和違規所衍生的安全風險相稱：

一、 【民航主管機關】將對那些自始至終有意不按民航法規作業的單位採取行動。

二、 【民航主管機關】將努力對那些表示願意致力於解決安全缺陷的單位進行教育及加強對他們的訓練與監督。

第九節 自然公正和責任義務

處分執行：

一、 必須公平並遵循正當程序。

二、 必須對涉案各方公開透明。

三、 在考慮採取行動時，必須考慮事情來龍去脈和航空服務提供者之態度/行為。

四、 對於相同/類似的情形，必須採取一致的行動/決定。

五、 必須接受適當之內部和外部審查。

第十節 例外情況

一、 本政策不適用於證據表明有意隱瞞不合法規之行為。

二、 本政策不適用於航空服務提供者不能令人相信其危險識別和安全風險管理之方法時。

三、 本政策不適用於航空服務提供者經常性違規時。經常性違規係指在過去曾經有過同樣的或密切相關之多次違規行為。

四、 在此類情況下，將適用既定之追懲方法或其他適用之處理方式。

安全管理系統環境中之特別處理程序

第一節 總則

依據國家民用航空安全計畫（SSP），民用航空局負責監督在安全管理系統環境中營運之航空服務提供者。特別處理程序通過就如何對服務提供者的行為或疏忽作出恰當反映提出意見，以確保如果採取特別處理程序之成果，從而為負責對安全管理系統環境中營運的服務提供者進行監督的各方提供指導。特別處理程序在此過程中具有支持性作用，關於任何特別處理的問題由權責主管作出最終決定。

第二節 適用性

- 一、 這些程序適用於已建立安全管理系統並作業的個人或服務提供者可能造成的違規行為。
- 二、 這些程序自【日期】起生效，用來取代過去於【國家民航規章】中所規定的程序。
- 三、 如果服務提供者表明他們願意在國家民用航空安全計畫下進行營運，則可針對那些雖然沒有獲得認可的安全管理系統，但卻已擁有安全管理系統的某些基本核心構成部分，並且正在對其進行全面實施的服務提供者造成的違規行為，使用特別處理程序。
- 四、 【民航主管機關】不會將此特別處理程序適用於在啟動違規行為調查後才任意宣稱正在訂定安全管理系統的服務提供者。這些程序僅係適用於滿足安全管理系統規章各項要求之業者，並且遵循【民航主管機關】公布的指導性文件【文件編號】——「安全管理系統實施程序指南」中所敘述「分階段」實施的服務提供者。
- 五、 如果服務提供者沒有明確證據顯示他們已建立並能有效執行安全管理系統，則不適用於本節第三點特別處理程序。

第三節 程序

- 一、 為了確定是否應該使用安全管理系統的特別處理程序，調查人員有必要確定具體服務提供者的安全管理系統實施狀況。透過調查人員與負責對接受調查的服務提供者進行監督之檢查員間溝通，並作出初步決定。
- 二、 主任檢查員依前節標準確定服務提供者是否符合安全管理系統特別處理程序。為了便於初始評估，【民航主管機關】可以編

制一份列有已經啟動安全管理系統訂定與實施過程之服務提供者清單。將此清單提供給調查處理部門，將有助於調查人員就是否是用安全管理系統特別處理程序作出決定。

三、 在服務提供者的安全管理系統以「分階段」實施期間，在某些條件符合的情況下，【民航主管機關】可對沒有全面實施安全管理系統之服務提供者使用安全管理系統的特別處理程序。

四、 【民航主管機關】要求至少滿足以下三個條件後，才可適用安全管理體系特別處理程序：

- (一)服務提供者有一個由上級管理階層支持之有效內部事件報告機制；
- (二)服務提供者應具有與其作業規模與複雜性相稱、並能依據因果關係制定糾正措施的主動事件分析過程；
- (三)依前節第三點要求，向負責該服務提供者之主任檢查員提供能避免危及安全資料蒐集/處理系統之證據。

違規的初步報告

調查人員必須對發現違規行為或收到關於可能發生違規行為等訊息進行初步分析。

初步分析

基於收到之訊息，應考量以下幾個原則：

- 一、 是否有合理理由相信在安全管理系統下開展活動的組織或個人已經出現違規行為？
- 二、 事件是否已經嚴重到應該考量採取特別處理行動之程度？
- 三、 是否有任何為採取特別處理行動應加以保全且易於消失的證據？

提供有效支持

- 一、 在前述三個問題得到肯定答覆後，應告知主任檢查員。該訊息將用來查明違規情況。
- 二、 調查人員應要求就如何對違規作出恰當反應提出意見，以便為權責主管提供有效的支持，以確保採取特別處理程序取得之成果。對權責主管提供的支持包括收集和保全易於消失的證據。

啟動違規事件調查

只有依據主任檢查員，而非調查人員的要求，才可啟動違規事件的調查。

豁免權

根據安全管理系統所建立的安全資料蒐集/處理系統(SDCPS)所產生的資訊將不被作為採取特別處理程序之依據。

註：安全管理系統執行政策和相關程序，亦可適用於那些根據安全管理系統規章運行，遵守國際民航組織(ICAO)提出的要求和指導原則且滿足第三節中各項條件的外籍航空公司。

附錄三 訪談技巧

(來源：ICAO Doc 9683 人為因素訓練手冊第 4 章 附錄 II)

對事件所涉及人員進行直接或間接的訪談是非常重要的證據來源。對訪談中收集的訊息可用於證實、澄清或補充來自其他地方的訊息。當然，在缺乏可測量的資料時，訪談就成為訊息的唯一來源。為確保訪談有效，調查人員需要具備良好的訪談技巧。

對訪談中獲得的訊息將有助於確定狀況的發生。更為重要的是，訪談通常是唯一的回答「為什麼」的途徑，對於預防事故的發生有利於採取正確和有效的安全措施。

在大多數調查中，必須評估人為因素。進行人為因素調查的人員將面對與各種人員的訪談，其中包括倖存者（組員和旅客）、親戚、同事和公司管理人員/訓練人員。

在訪談準備中，調查人員必須記住每位證人對事件有不同看法。比如，在墜毀中倖存的民航客組員可能會對自己倖存而其他人員死亡的事實感到內疚；他們可能譴責自己在事發時的行為，向自己提出「如果」之類的問題。飛航組員也可能存在這種想法：對死者的哀痛；來自公司管理人員或協會代表的壓力；生存壓力；擔心法規行動；弄不清發生的事情等。相關的公司管理人員可能擔心法規行動和訴訟，並對此做出相對應的反應。

與親屬的訪談通常也很困難—親屬要經歷感情上的痛苦：為失去親愛的人而感到悲傷和悲憤；可能內疚；關心經濟問題；受媒體的報導影響等。還應考慮那些因受傷而正在接受治療的證人；在這種情況下，應考慮訪談的深度及其有效性。調查人員必須有處事的靈活性，有能力適應不同的情況。有效的訪談者能達到目的和避免在訪談的早期進行評估。即使在面臨矛盾的證據時，調查人員也應汲取證人的陳述，只有在收集所有的事實訊息後才進行判斷和評估：駕駛員可能對公司不利，故意想毀壞公司名聲或他可能是一名值得信任的證人，所提供的是真實情況。

調查人員必須考慮避免親屬的傷心，應採取適當的方法轉移注意力而不是表示同情。訪談是變動的情況，為此，調查人員必須具有適應性，了解何時追問何時退縮。在進行訪談前，調查人員應衡量掌握更多與事故相關的訊息（到現場去可能會有幫助）、適用的有效程序（允許與實際發生的情況進行比較）、組員情況（例如，瀏覽駕駛員紀錄可了解駕駛員是否需要配戴眼鏡，在隨後的訪談中，調查人員可試圖確定駕駛員在飛行中是否配戴眼鏡）

等。在訪談前瞭解的越多，調查人員就越有靈活性，可避免重複訪談。

一、成功的訪談

好的訪談源自有效的計畫。在進行訪談前，需要預先考慮許多問題。

(一)訪談的時間

訪談應儘可能在事發後立即進行，以防止因記憶減退而輕易的丟失訊息。如果不立即進行，還有可能因證人與他人交換意見或吸收/閱讀媒體報導，而干預了真實訊息。如果需要延後訪談，應對此進行聲明。這樣做有兩個目的，一是在事實個訪談者應該選擇一個安靜的地方訊息自然丟失前獲取他們，二是幫助調查人員做好後續訪談準備。

(二)位置

為了讓證人感到放鬆，調查人員應選擇一個安靜、舒適和不受干擾的地方。如果證人想要吸煙，調查人員應滿足他的要求。親屬可能喜歡在自己的家中訪談。

(三)方法

因為人為因素滲透到事故的所有方面，因此對調查人員而言，與來自其它小組的調查人員一起進行訪談是有益的。這種方法表現了在過程中進行相互補充的需要，這樣才能成為有效的訊息收集工具。小組方法可以消除與某位證人再次訪談的需要，進而更有效的利用資源。此外，作為小組成員，調查人員能夠訪談後很快證實獲得的訊息。在某些情況下，私人一人對一人的訪談可能獲得更多的訊息。

在訪談中，調查人員應盡量少說話，取而代之的是專心吸取——在說話的調查人員就無法有效的吸取。當然，訪談效果越好。透過吸取訊息，調查人員將能夠提出適合當時情況的問題，指出矛盾之處和轉變談話的話題、感受隱含的內容並觀察證人的姿勢和行為。

在訪談過程中，沉默可能是有效的工具，調查人員應避免試圖過快填補談話中的暫時停頓。在大多數情況下，人們想要談論事件、談論他們失去的朋友、丈夫或妻子、談論他們以為應糾正的錯誤等，他們通常自己會填補談話中的停頓。

(四)配合

配合是成功訪談的基礎，它通常是由接受訪談者對調查人員的印象決定。對於證人是感情外露的人還是嚴肅的人，都應

友好平等對待他們，並且儘可能的客氣。一些簡單的事情，如果具證人的身份而有不同的著裝，在收集證人訊息方面可能產生不同的效果。在有些情況下，以便服取代西服可能更適合、更輕鬆些。透過建立調查人員與證人之間的相互信任，更能隨意交談訊息、觀點和想法。根據國際名航組織《航空器事故調查手冊》，「訪談不是審問，而是調查人員對證人進行詢問。」

(五)控制

調查人員必須控制訪談。在某些情況下，證人可能希望有他人配合以提供幫助—與小孩訪談時，父母可能希望在場，倖存者可能希望他們的配偶在場，組員成員可能希望律師或協會代表出席—這種請求應該得到應允。當第三方出席訪談時，控制會變得較為困難，但早期了解特定調查人員指定的基礎原則可將衝突減少到最低程度。在訪談開始前；調查人員是唯一向證人提問的人員；出席的其他人員當面提問可提供給調查人員，由調查人員確定何時採用該問某些人的參與會訪談的有效進行時，調查人員有權禁止這些人參加訪談。

(六)錄音器材

錄音器材是有價值的工具。它允許調查人員將全部注意力集中在證人的談話內容上；它提供談話的完整準確記錄；並且它允許反覆播放。調查人員應做好準備，因為有些證人不願意將其談話內容進行錄音。在這種情況下，調查人員有必要向證人解釋，指出錄音器材可使訪談進行得更快更準確；錄音器材提供好的記錄並消除了可能重新與證人訪談的可能性。如果客氣地使用錄音器材，可快速消除這種不願意的情緒。有理由相信或是存在無法說服的情況，那麼調查人員只有使用不同的方法，如速記等；如果是小組進行訪談，可很好地使用該方法—一人提，一人記錄。

(七)結構

有效訪談的特徵具有合理的邏輯結構，能收集到最大量高質量的相關訊息。訪談由四基本部份組成—計畫、開場、主體和結束—每一部份都有一個特定目的。如果有大量的倖存者，應準備好向各倖存者提問的清單，以便在將來進行訊息可信性比較。

(八)計畫

在訪談前，調查人員需要確定此次訪談的目標，意識到實現這些目標可能存在的障礙，並理解證人的期望。調查人員應

對被訪談的人員有一定的了解，並根據了解的情況確定要提的問題。問題的順序和強硬問題的提問時機應在此時考慮。許多證人，如親屬，可以依法要求獲知與事件有關的訊息。調查人員應計劃在訪談的合適時候向證人透露那些訊息。準備一份提問表，並嚴格遵守，這並不是計畫階段的目的；計畫是為了確保所關心的所有方面在訪談時都能談到。

(九)開場

絕大多數證人可能是第一次接受調查人員的訪談。他們有些擔心，對訪談及其最後的結果表示懷疑。因此，重要的是儘可能消除他們的顧慮。為此，調查人員應為每位證人提供下列訊息的最佳解釋：調查人員角色、證人角色和權力（包括告訴證人，他們可以查看記錄的內容）、訪談的目的以及訪談的過程。應使證人意識到他們的參與對於事故原因確定和事故重覆發生的預防有重要的作用。

(十)主體

在適當時間以適當方式提出適當的問題是非常重要的；它關注重要的訊息；它中斷無結果的談話；它有助於人們集中他們的想法；並且它促使訪談順利進行。

通常，開始訪談最容易最有效的方法是回憶性的問題，證人在不被中斷的情況下講述他們的故事。調查人員應集中精力聽取他們的談話，避免做出干擾證人談話的任何姿勢或習慣動作。該方法是友善的，它使證人相信他們所說的內容非常重要，並且在調查人員與證人之間建立友好合作的氣氛，使調查人員能夠獲得真實的訊息。

當發現證人的陳述結束時，調查人員可以開始向他提出更深入的問題。但是，不需要改變方法—調查人員開始提出某特定主題的一般問題，隨著談話內容的深入則提問和回答也越來越深入。在確立證人的合作態度後，調查人員可進一步發展深入合作的可能性。

有不同的問題類型，各種類型存在不同的回應方式。一般或自由回答的問題可允許受訪人以他們自己的方式問答，提出他們認為合適的觀點。對於親屬，諸如「我不了解你的兒子，你能跟我談談他嗎？」之類的問題，可以回憶性問題相驗證效果—證人開始談論到一些他們熟悉的內容，並且不會感到有壓力。通常證人在問題（如「你先前提到你的訓練是……」，這樣能直接切入主題，並能得到準確的描述。它們能更多地調動證人參與。

開放式的問題可能無法得出所期望的答案，它適合調查人員改變提問主題時使用。但調查人員在提出更為具體的問題時應認識到一具體的問題很可能使證人面臨壓力，迫使他們去回憶那些他們不知道或沒有觀察到的訊息。「駕駛員疲勞嗎？」之類的問題中隱含著可能的答案，然而干擾真實的訊息；最好是詢問證人「描述一下駕駛員最近工作時身體狀況和精神狀況」。在問題「駕駛員對單發動機失效程序的熟練性如何？」中使用了明用語（熟練性），可能使調查人員無法得到希望的答案。使用不明顯的用語和用一系列問題來進行提問，調查人員可獲得真實的訊息，如—「模擬單發動機失效的程序是什麼？」緊接著是駕駛員「最後一次操作該程序是什麼時候？」最後是請駕駛員敘述事件最後所使用的程序。這種方法較為中立，不易誘導證人。

「封閉式」問題（答案為「是」或者「不是」）只能帶來有限的訊息，除特意提問外，應避免提這樣的問題。「妳的丈夫與妳談起過他與總機師之間的矛盾嗎？」「副駕駛對於飛往這些機場是否感到不舒服，因為他以前沒有飛過該航路？」「機長和副駕駛作為組員一起工作時是否存在任何問題？」，這些問題都會引起「是」或「不是」的回答，調查人員將不得不採用其他策略來得到更完整的答案。調查人員採用下列的問題可能會更順利—「妳的丈夫在該公司飛行的感覺如何？」「你提到副駕駛對飛往該機場感到不舒服，為什麼？」「描述機長和副駕駛的工作關係」。

有時，調查人員將不得不提出一些個人方面的問題，還需要採取間接的方法。例如，調查人員會以為死亡的駕駛員因婚姻問題而承受了巨大的內部壓力；在詢問駕駛員的配偶時，「是否存在有妳的丈夫在意外事故發生當日情緒沮喪的因素？」或者「妳是否注意到妳丈夫的行為在最近有何變化？」，這些問題增加了更貼近事實的機會。對於該處理的情況採取間接方法還可消除因直接問題（如「妳和妳的丈夫在婚姻方面是否存在問題？」）引起訪談被突然中斷的可能性。問題應簡潔和明瞭，它們與所要求的訊息相關，且一次只提一個問題。應避免使用可能使證人混淆或感到壓抑的行動和用語。一些證人對事件的回應有些困難，當他們聽聽他們最初對事件進行描述的錄音帶是有幫助的。在收聽的過程中，他們會突然記起忘記的訊息。在訪談將要結束時，應詢問受訪者是否有任何補充訊息或者是否有任何問題。

(十一) 結束

結束是指總結關鍵問題和證實理解所獲得的訊息；使證人感到訪談是有意義的；如果需要，與證人約定下次訪談的時間；以及告訴證人，如果他想提供更多的訊息或打聽調查的進展情況，可直接與調查人員聯繫。

二、 評估

訪談所獲得的訊息在被證實之前不能接受。如健康問題可與體檢記錄核對；疲勞問題可與工作安排核對；對管理人員的態度、訓練和維修方面可與家庭成員、朋友和同事的訪談進行對照等。透過將訪談中收集的訊息與其他途徑收集的訊息進行比較，調查人員將能夠對複雜的事件有更準確的瞭解並能確定不同證人的可信性。對訪談收集的訊息進行權衡和對多個證人提供的訊息進行對照評估是量化和審定訊息的有效方法。

在評估訊息的有效性和重要性時，調查人員應記住證人對事件的描述受個人偏好的影響—同樣，調查人員也存在這些問題。偏好即所謂的「日暈效應」，這種情況發生在調查人員根據自己的偏好，應對他人某些特徵的評價來形成對一個人的總體印象（無論是肯定還是否定的）時。例如，表面隨和、自信的人可能更容易被信任。

總之，訪談是實施進行的動態事件；對於接受訪談的人的計畫、經驗和反應是成功訪談的關鍵。即使重新訪談有可能，它也不能代替有效的第一次訪談。

附件

本頁空白

附件一 交通部民用航空局調查事證訪談通知書

受 通 知 人	姓名（或法人、團體名稱 及代表人或管理人姓名）	
	身分證統一號碼（立案證 號或國籍及護照號碼）	
	設籍或通訊住址（或事務 所、營業所）	
案 由		
詢 問 目 的		
時 間	年 月 日 午 時 分	
地 點		
附 記	1. 請攜帶本通知書及身分證件（或航空人員檢定證）準時報到。 2. 如經當事人同意，得由見證者偕同到場協助訪談。 3. 如未於上開期限接受訪談，依行政程序法第 39 條規定，視為放棄訪談陳述意見機會。	
交 通 部 民 用 航 空 局		
中 華 民 國 年 月 日		

交通部民用航空局調查事證訪談通知書填寫說明

受 通 知 人	姓名（或法人、團體名稱及代表人或管理人姓名）	相對人如為個人，請填寫個人姓名；如為公司或協會，除填寫該公司或協會名稱外，並須填寫該公司或協會管理人或代表人之姓名		
	身分證統一號碼（立案證號或國籍及護照號碼）	相對人如為個人，請填寫國民身分證統一號碼或國籍及護照號碼；如為公司或協會，請填寫該公司或協會於經濟部立案證號。		
	設籍或通訊住址（或事務所、營業所）	相對人如為個人，請填寫住居所地址；如為公司或協會，請填寫該公司或協會事務所或營業所地址。		
案 由	請填寫人、事、時、地、物及違反法條。			
詢 問 目 的	請填寫訪談之詢問原因。			
時 間	年 月 日 午 時 分			
地 點	請填寫訪談之地點。			
附 記	1. 請攜帶本通知書及身分證件（或航空人員檢定證）準時報到。 2. 如經當事人同意，得由見證者偕同到場協助訪談。 3. 如未於上開期限接受訪談，依行政程序法第 39 條規定，視為放棄訪談陳述意見機會。			
交 通 部 民 用 航 空 局				
中 華 民 國 年 月 日				

附件二 訪談筆錄

民用航空局檢查員調查_____案
 中華民國_____年_____月_____日_____班機違規事件
 相關人員訪談紀錄

日期/時間		總頁數	
地點			
主辦			
紀錄			
主題			

民航局檢查員（以下簡稱 A）針對_____（航空公司），
 中華民國_____年_____月_____日上（下）午_____時_____分，
 機號_____，於_____機場_____事件，訪談
 該班次 PIC（PF）（以下簡稱 B1），PM（以下簡稱 B2），紀
 錄如下：

1. A：請問您的戶籍地址、身分證字號、出生日期、證照號碼？

B1：戶籍地址：

身分證字號：

出生日期：

檢定字號：

B2：戶籍地址：

身分證字號：

出生日期：

檢定字號：

-----繼續下一頁訪談-----

受訪者簽名：

見證者簽名：

記錄者簽名：

2. A：請問您是否同意見證人陪同協助執行本次訪談？

B1：

B2：

3. A：請問您在某公司某部門擔任某職務任職幾年？

B1：

B2：

4. A：請說明當日職責為何？

B1：

B2：

5. A：請說明當日之飛航計畫？

B1：

B2：

6. A：請問本次飛航裝備及無線電裝置是否正常？

B1：

B2：

7. A：請問本事件發生前後飛航過程？

B1：

B2：

8. A：請問您在貴公司任職多年之專業經驗，對此事件之意見及建議？

B1：

B2：

-----繼續下一頁訪談-----

受訪者簽名：

見證者簽名：

記錄者簽名：

9. A：對於錄音帶內容是否有任何意見?確認是否為當日狀況之錄音帶?確認錄音抄件相關部分與錄音帶相同?

B1：

B2：

10. A：最後，請將事件經過的始末，簡單重複敘述一次。

B1：

B2：

-----以下空白-----

受訪者簽名：

見證者簽名：

紀錄者簽名：

本頁空白

附件三 現場勘驗紀錄

民國_____年____月____日上(下)午____時____分，民用航空局為
調查民國_____年____月____日_____事件，執行現場勘驗。

勘驗地點：_____

勘驗人：_____

當事人：_____

記錄人：_____

勘驗情況描述：_____

勘驗人（簽名）：_____

當事人（簽名）：_____

當事人連絡方式：_____

記錄人（簽名）：_____

本頁空白

附件四 抽樣／取證紀錄

民國_____年____月____日上(下)午____時____分，民用航空局為調查民國_____年____月____日_____事件，執行抽樣/取證。

抽樣人員：_____

取證人員：_____

抽樣紀錄

編號	抽樣事物	判定	意見與備註
1			
2			
3			
4			
5			

取證紀錄

編號	取證事物	判定	意見與備註
1			
2			
3			
4			
5			

本頁空白

附件五 逕行量罰資料存檔說明

為維護資料之完整性並供日後評議委員參考，有關執行逕行量罰之案件，請依「民用航空局飛航安全評議委員會設置要點」第八點之規定，逕行處分後全案需以專夾（檔案夾及案號請向飛安評議會承辦人索取）之方式送評議會「存檔」。

- 一、 存檔內容共包含下列文件【請自（三）至（九）編頁碼】：
- （一） 飛安評議會存檔專夾資料清單（詳附件五之一）
 - （二） 目錄（詳附件五之二）
 - （三） 案件調查報告（詳附件三）【格式請參考 02-11B 飛安評議會設置要點附件二，結論如需修改，則以修改後之內容為歸檔資料】
 - （四） 本案相關公文
 - （五） 陳述意見通知書簽核公文影本
 - （六） 陳述意見通知書影本
 - （七） 當事人回复之陳述意見書影本
 - （八） 裁處書簽核公文影本
 - （九） 裁處書影本

二、 另請製作側條黏貼於專夾側面（詳附件五之三）。

存檔動作至為重要，會影響至日後航權或營運評鑑等之飛安技術分數計算，故請配合辦理，謝謝您的協助！

附件五之一 飛安評議會存檔專夾資料清單
(請置於存檔專夾首頁)

案名：_____

編號：_____逕_____

- ☐ 目錄
- ☐ 案件調查報告
- ☐ 本案相關公文
- ☐ 陳述意見通知書簽核公文影本
- ☐ 陳述意見通知書影本
- ☐ 當事人回復之陳述意見書影本
- ☐ 裁處書簽核公文影本
- ☐ 裁處書影本

承辦人簽名：_____

歸檔日期：_____

附件五之二 目錄格式

案名：「XXXXXX」案

一、	案件調查報告	頁碼
二、	本案相關公文	頁碼
三、	陳述意見通知書簽核公文影本	頁碼
四、	陳述意見通知書本本	頁碼
五、	當事人回復之陳述意見書影本	頁碼
六、	裁處書簽核公文影本	頁碼
七、	裁處書影本	頁碼

附件五之三 專夾側條文字範本

逕
066-00600
【案名】
【發生日】

附件六 飛安評議會會議資料準備

案件調查報告應包含：【請自二開始編頁碼】

- 一、目錄（詳附件六之一）
- 二、案件調查報告（詳02-11B飛安評議會設置要點附件二）
- 三、本案相關公文
- 四、陳述意見通知書簽核公文影本
- 五、陳述意見通知書影本
- 六、當事人回复之陳述意見書影本

附件六之一 目錄格式

案名：「XXXXXX」案

一、案件調查報告	頁碼
二、本案相關公文	頁碼
三、陳述意見通知書簽核公文影本	頁碼
四、陳述意見通知書影本	頁碼
五、當事人回复之陳述意見書影本	頁碼

附件七 交通部民用航空局取得債權憑證管理作業注意事項

- 一、 為加強本局債權憑證之管理，特訂定本注意事項。
- 二、 債權憑證之登錄、保管及清理，除其他法令另有規定外，悉依本作業注意事項辦理。
- 三、 本局案件承辦人應於收到債權憑證時，先檢查憑證內各欄記載有無錯誤或不符，如有錯誤或不符者，應即函請法院或行政執行處更正後影印乙份併案歸檔，債權憑證正本立即移請本局秘書室出納科集中保管，債權憑證影本送會計室列帳。
- 四、 債權獲償或消滅時，本局案件承辦人應即時通知本局會計室辦理實收繳庫或帳務沖銷，並告知本局秘書室出納科將該憑證另行抽出，必須辦結後歸檔。
- 五、 債權憑證應隨時清查，每年 7 月 31 日前至少清查 1 次，執行時效屆滿前之案件應再次清查，其方式如下：

本局案件承辦人依據案件紀錄之國民身分證統一編號或營利事業統一編號函請各級稅捐稽徵機關查明債務人之全國財產歸戶檔及所得、納稅資料；凡查有可供執行之財產者，應向法院或行政執行處聲請強制執行。
- 六、 本局案件承辦人應於債權憑證時效屆滿前 3 個月，向法院聲請重新發給債權憑證或向行政執行處申請強制執行。
- 七、 債權憑證屆滿法定收繳期限之處理程序：由各業務單位查明懸帳原因後提出清理申請，備文敘明歷年管理及催繳程序，檢同相關證件報請交通部核轉審計部核定(如注意事項)，並副知會計室後，據以辦理註銷。

八、 案件承辦人更替時，與債權憑證有關之文檔資料應造冊列入交代。

九、 相關流程依行政院主計處「清理懸帳之作業流程」辦理。

注意事項：報交通部部函參考內容如下

主旨：義務人○○罰鍰逾期未繳，經移送行政執行取得之債權憑證已屆滿法定執行期限，擬辦理註銷，報請交通部核轉審計部核定。

說明：

- (一) 依據「中央政府各機關註銷經費賸餘-待納庫(押金、材料)及應收歲入(保留)款會計事務處理作業規定」第二、(十一)點規定辦理。
- (二) 分別述明管理及催繳程序，如個案特別說明發函催繳、調查義務人財產、提供所需資料、再移送執行等，並可另製表格說明。
- (三) 法務部行政執行署於於○○年○月○日核發○○債權憑證一紙，義務人無所得財產可供執行，且逾自處分確定日起算之5年(依法務部101年6月22日法令字第10103104950號令，行政機關自處分、裁定確定之日或其他依法令負有義務經通知限期履行之文書所定期間屆滿之日起10年內，得再移送執行)執行期間，依行政執行法第7條第1項規定不得再移送行政執行。
- (四) 依說明二內容，強調本局對債權之管理及催繳已盡善良管理人應有之注意，並說明債權憑證已屆法定執行期限，有辦理註銷之必要，爰報請交通部核轉審計部核定准予註銷。
- (五) 檢陳旨揭案件管理及催繳程序之佐證資料，如裁處書影本、送達證書影本、催繳函影本、移送行政執行署書函影本或債權憑證影本等。

逾期失效債權憑證註銷申請表

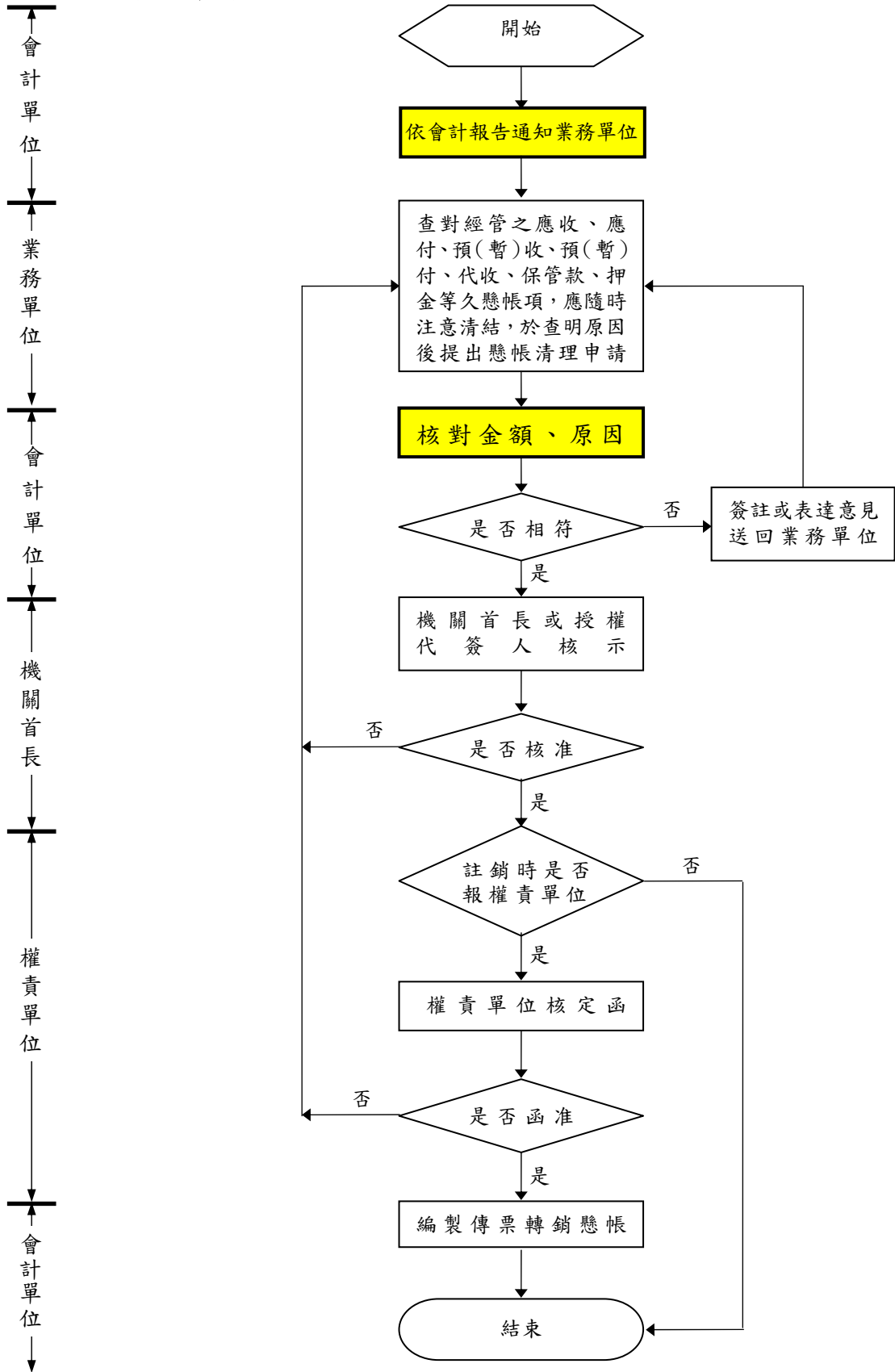
填表日期：

單位：新台幣元

義務人	裁處書日期、文號	裁處金額	限繳期限	執行期限	案件辦理情形	管理及催繳程序
○○○					○○行政執行處於○○年○○月○○日核發○○債權憑證，已逾10年法定執行期限，依法不得再移送執行，爰擬申請註銷債權憑證。	1. ○○○年○○月○○日○○字第○○○號函裁處。 2. ○○○年○○月○○日○○字第○○○號函催繳。 3. ○○○年○○月○○日○○字第○○○號函移送○○行政執行處執行。 4. ○○○年○○月○○日○○字第○○○號函請○○提供義務人○○○所得財產資料、戶籍資料、投保資料等及其調查結果。 8. ○○○年○○月○○日○○執行處核發債權憑證，義務人.....。 9. ○○○年○○月○○日○○字第○○○號函再次調查義務人財產所得資料、戶籍資料、投保資料等及其調查結果。 10. ○○○年○○月○○日○○字第○○○號再次移送○○執行.....。

G103

第一節清理懸帳之作業流程

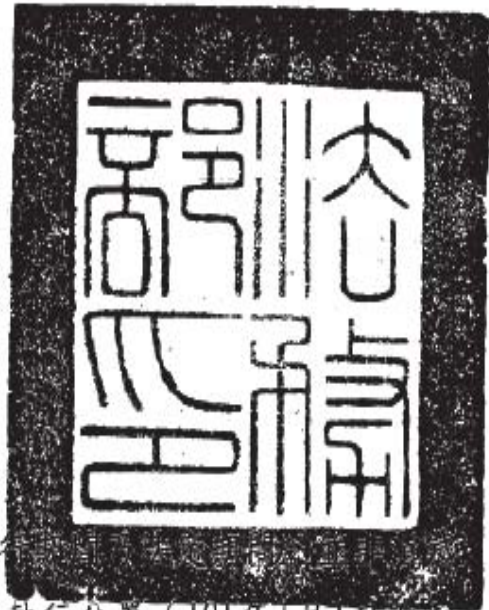


檔 號：

保存年限：

法務部 令

發文日期：中華民國101年6月22日
發文字號：法令字第10103104950號
附件：無



- 一、行政執行法第7條第1項規定之執行期間，自中華民國91年1月1日改制前之行政執行處核發執行憑證並無中斷執行期間之效果。
- 二、行政執行，除法律有特別規定者外，自處分、裁定確定之日或其他依法令負有義務經通知限期履行之文書所定期間屆滿之日起，5年內已開始執行，經行政執行分署核發執行憑證交由行政機關收執者，不生執行程序終結之效果；行政機關自處分、裁定確定之日或其他依法令負有義務經通知限期履行之文書所定期間屆滿之日起10年內，得再移送執行。

部長 曾勇夫

本頁空白