

## 第二篇 目 錄

	頁 次
程序一 一般檢查程序.....	1-1
程序二 維修廠查核程序.....	2-1

**INTENTIONALLY LEFT BLANK**

## 第二篇

### 程序一 一般檢查程序

#### 一般政策：

年度工作計畫通常包括每年、每半年、每季、及每月的檢查活動。

#### 系統分析：

年度的工作是以系統為導向執行細部的檢查工作，系統的評估須考量：

##### 政策的製訂

一般政策：公司目標的一般聲明

主要政策：公司意圖之詳細陳述

部門政策：作業程序

##### 組織釐清(為達成目標所做的工作與資源分配)

任務與責任之指派

權限之授與

協調、溝通、及管制之管道與途徑

管制之範圍與限制

類似任務之群集

工作關係

##### 績效標準(預期結果)

合理且可達到之工作標準、工作品質、工作數量及工作時效性

對內部或外部的政策、規定、法規及已建立程序之遵守程度

與正常、標準或一般實施間所產生差距之頻率、時機、及成本

失事、違規及事故之發生頻率

記錄、報告及其他管制方法之適合性

協調與溝通之適合度

人員分析(人事系統)

職務需求、工作、工具及裝備

員工資格：知識、技術及經驗

徵新人：面試、測驗及職務指派

勞工關係

員工流動率

工作輔助及所需資訊

工具及裝備

工作指示卡

實體設施

對職位範圍內之工作進行系統化的教育與訓練

資訊系統

工作輔助及所需資訊之來源

政策、組織及程序手冊

幕僚協助

原製造廠手冊

訓練中心

記錄與報告

時程

工作時程

目標日期

實際／標準時間比

### 程序分析：

程序分析應按下列步驟執行：

選取欲進行分析之程序

將程序內容按其時序細分成有順序之工作項目或步驟

挑選適用之原則及規則

對每一步驟進行質問並記錄任何可能與原則、規則或法規相左之缺失

判定缺失之發生頻率、時機與結果

缺失之查證

判定缺失之發生原因

對缺失之改正提出建議

結果的評量

以每半年、每季及每個月的檢查活動作為基礎系統的檢查結果，這些檢查結果可能令人滿意也可能不令人滿意，對在檢查活動中所發現的不滿意處應以系統化的方式進行分析以判定其原因要素。

### 工作任務：

完成特定檢查任務之程序建議如下：

#### 主要基地／次要基地之檢查：

基地檢查為一重要之檢查任務，可提供民用航空局對使用人所有的作業與活動進行全面性的檢視，在可能的情況下，維護、航電及航務檢查員應共同進行基地檢查。使用人在基地檢查的過程中，必須符合與原檢定給證時相同之最低要求。檢查之策略則依使用人之規模大小及作業複雜度而定。為完成檢查，在檢

查過程中，檢查員至少應檢查下列項目：

\*計劃基地檢查

查閱使用人檔內最新且適用之作業許可證

查閱未解決項目之往來信函

查閱以往檢查及能力考驗記錄中可能存在之問題點

查閱失事歷史及違規歷史

查閱所適用之最新版本手冊

\*檢查通知

書面通知使用人安排檢查時間

\*執行檢查

檢查使用人作業規範之適時性(需為最新且適用)

檢視使用人相關規定之適時性(需為最新且適用)

檢視相關記錄：

飛航記錄(Trip Records)

飛航／執勤／休息記錄

訓練記錄

航空人員記錄

檢查訓練計畫與設施

確認使用人為按其現行之組織架構圖運作

## 一般檢查實施及程序

### 一般說明

此章包含檢查之目的及特性兩項資訊，涵蓋為支援整體檢查計畫所需的特定檢查類型其計劃與執行時的方向和指引，此指引適用於所有按民航局規定及 ICAO 實施執行檢查任務之飛航安全檢查員。

### 檢查之目的

任何檢查的主要目的是為了判定航空運輸相關作業之人員、事項或特定作業環節至少符合民用航空局最初檢定給證或核准之要求標準。為使檢查員能順利進行判定，檢查應以有順序及標準化的方式進行，因此，每一類型之檢查應有個別的目的，且應按本手冊之方向和指引，以相同的態度、方式進行每一次之檢查。

### 檢查之特性

每一類型之檢查皆屬一特定的事件(工作活動)並具有下列特性：

- \*特定的工作活動標題

- \*明確的開始及結束

- \*所欲達成的特定目的

- \*應遵循的一般程序

- \*檢查報告

A. 每一類型之檢查均以一特定的標題識別。

B. 檢查應有明確的開始及結束：

可由檢查員排定時間進行特定活動的觀察及評估，例如能力考驗，或針對使用人的文件、手冊或已核准的計畫進行評估。一個特定的檢查活動可於短時間內執行完成，亦可能於某一日開始執行，並於數日後與其他同時在該期間內執行的工作活動一起完成。無論如何，檢查活動開始於檢查員開始執行一檢查項目，並在檢查員完成檢查報告時結束。

- C. 為達到標準化的目的，檢查員應遵循一般的檢查程序，該些程序將略述於本章以下各節。
- D. 任何檢查的主要目的是為確定相關的人員、事項或作業環結，符合或持續符合法規、安全操作實施及其他已建立的標準，然而，每一檢查類型皆有其特定的目的，將在本章之相關部份提出討論。
- E. 檢查工作必須等到檢查的結果報告完成記錄後才算正式結束，檢查報告是任何檢查工作的關鍵，因此檢查員應仔細的、詳實的和客觀的報告檢查結果。

## 檢查之執行

由於航空運輸業的複雜度，因此檢查可區分為多種類型，每一類型皆有其特定的目的，檢查員可根據單獨的情況，例如報怨或事故，或其他懷疑可能違反法規或安全操作實施的訊息，而決定執行一特定類型之檢查。

### A. 檢查之準備：

在執行檢查前，檢查員應儘可能熟悉使用人的系統、方法和程序，為達此一目的，檢查員可查閱使用人手冊中與檢查作業相關的章節，另外亦可透過向其他熟悉受檢使用人環境之檢查員詢問與討論該使用人之系統、方法和程序，以增進熟悉的程度。在可能的情況下，檢查員應查閱與本次檢查有關的以往檢查資料以掌握任何過去的缺失或負面傾向，同時檢查員應通曉本手冊內適用於本次檢查類型的方向和指引。

### B. 檢查之事先通知：

大部份的檢查對原例行性的作業會造成一些干擾甚至中斷，負責的使用人皆瞭解民航局檢查作業的法律基礎，並且一般都會在執行檢查時配合檢查員的需求。使用人應讓檢查員在能有效達成檢查目的的方式下執行工作，而檢查員則必須在對例行性工作的干擾或中斷降至最低的情形下安排工作。一般而言，使用人和檢查員二者若能提供檢查的事先通知，則對彼此工作的執行是最適當且有幫助的。

### C. 檢查範圍之限制：

每一類型的檢查皆具有一組事項或區域，作為檢查員在檢查過程中觀察及評估的對象，故應分配足夠的時間以便有效的評估所有的事項及區域。然而，執行檢查時的實際情況或環境常有相當的變化，使得檢查員常無法對



所有特定項目或區域進行評估，因此重點則轉為對有充份的時間及機會進行觀查的項目或區域進行徹底及量化的評估，在某些情況下，由檢查員對檢查範圍進行限制也許是一種確保檢查品質的較好方法，惟針對一項檢查的範圍進行限制時，檢查員應提出如何進行該限制的說明，並藉由記載所評估之手冊及記錄的數目和種類、或記載所評估之區域、或記載未評估之區域。大體上來說，對每一種檢查類型，檢查員最好能計劃有充足的時間來針對該類型內所有的事項及區域進行評估，但無論如何，有範圍限制的檢查，的確是一有效果且仍能提供重要資訊的方法。

舉例來說「現場檢查」是對維修項目及區域之一種目視檢查，檢查員在每隔一段特定時間需觀察及評估其人員效能、設備、工具及器材等適當性。並可於棚廠、機坪、維修廠或委託合約維修廠之設施對飛機或器材本身執行。這類檢查通常包括三個層次：

1. 預定受檢區域之準備及綜整之前已完成檢查歷史。
2. 目視檢查及掌控檢查範圍。
3. 已執行檢查紀錄。

有時候因無法在現場所觀察，則可能增加追蹤層次來結案。後續項目必須在原檢查紀錄上區分，並詳細說明此項目必須要完成執行，在適當製訂之工單及檢查時間下，後續追蹤檢查通常會在最短及在三天之內完成。飛機/器材因此在不需要存在之下完成紀錄檢查。

#### D. 檢查員之行為：

在執行檢查的過程中，飛航安全檢查員的舉止和行為皆極受旁人的注視，因此檢查員在檢查執行全程應表現出航空專業者之形象，當執行檢查之初，檢查員應適當的表明身份並確定使用人之員工能充份瞭解檢查之類別與目的。在執行檢查的過程中，檢查員應配戴名牌或其他能清楚識別的適當證件。當觀察或評估使用人人員執行被指派的工作時，檢查員不應嚴重妨礙或阻斷使用人人員至無法有效的執行工作。然而，若檢查員觀察到明顯或潛在的不安全的狀況時，檢查員應即刻通知適當的使用人人員此一狀況。

#### E. 檢查之結束：

當檢查結束時，檢查員通常應與使用人之適當人員簡報以說明檢查結果，若對該檢查類別為適當的話，檢查結果的說明應包含檢查範圍及法規遵循狀況意見的彙總，亦應對所發現符合或超越標準之人員、項目、或部份表示意見。檢查後之簡報應包含任何於檢查中發現的缺失的說明，並應告知適當的人員

需有後續追蹤行動之所有範圍。如果發現有違反法規的情況，檢查員應通知使用人之負責人員將起始之違規事件的調查。當因使用人員工無法參加使得檢查員不能對其進行缺失說明時，檢查員應於檢查報告中指明此一狀況。個別獨立的缺失類型通常可由使用人人員於檢查的過程中即完成改正，這種缺失可在檢查後簡報中經適當的決議後結案，但無論如何，檢查員應於檢查報告中記錄缺失相關資訊及其改正行動，以為後續趨勢評估提供有用資訊。最後，整個檢查將在檢查員完成檢查報告後結束。

F. 缺點改正期限規定及追蹤管制：

檢查員發現缺失後，應將缺失記錄於民用航空局檢查缺點報告內，缺點改正期限可分三類加以管制追蹤：

- a. 已有既定之規定(如 MEL、AFM、製造廠家 Maintenance Manual 等)者，則按該規定時限內完成改正工作。
- b. 報局核准之相關維護、航務各項手冊中規定者，則按該規定時限內完成改正工作。
- c. 其他不在 a. b 類內，不應影響飛機適航及飛航安全者(如待器材、工具、特殊裝備或記錄缺失等等)，檢查員應協調使用人訂出改正期限，並要求使用人訂定維修管制程序加以追蹤。
- d. 上述未按改正期限完成改正者，應個案報局核准。未依規定期限改正且未報准者，檢查員應按罰則(ENFORCEMENT)規定辦理。
- e. 使用人在改正期限內完成缺點改正後，應將改正情況填入民用航空局檢查缺點報告改正情況表且備妥有關佐證資料送民用航空局，檢查員再據以複查。

## 特定類型檢查之執行指引

本手冊第三編將說明執行一特定類型檢查的方向與指引。

## 檢查報告之「事證」Finding 及「關切」Concern

事證：航空業者營運之運作或成效經報告結果中証實其運作未按規範標準執行者。

關切：業者之運作及機制有潛在不符規定之情況，可能成為「事證」者。關切成立時並非不完全不符規定，否則將是「事證」。

標準之範籌：法規、手冊、程序及運作規範。

報告：「事證」或「關切」均應根據事實。

1. 檢查員發現任何「事證」或「關切」時於離開前應告知業者。
  - a. 業者在提出「事證」或「關切」之改正措施前檢查員應決定致使因素及違反條文。
  - b. 收集業者「事證」或「關切」相關之規定及標準文件。
  - c. 與業者協商/取得致使因之改正措施。
  - d. CAA 檢查報告中應含「事證」、「關切」、致使因素及改正措施。
  - e. CAA 檢查報告中有關「事證」、「關切」之相關附屬文件應含法規、作業程序、營運規範及手冊程序。
  - f. 如有量罰，應將檢查報告及量罰資料一併上陳。量罰標準參考 CAA 2500 手冊相關細節。

未執行「事證」或「關切」：通告後業者「事證」或「關切」未獲改善者；

- a. 送交相關「事證」或「關切」之影本資料。
- b. 告知業者或當事人其運作與標準、規定、營運規範不符。
- c. 提示檢查報告中「事證」或「關切」與程序不符之章節。

註釋：如無立即危險則無需立即停飛，讓業者自行決定。正常情況下業者於接獲改善通知書時應會決定停飛、延遲或取消飛航運作。

停航：檢查員甚少執行此類職權，權宜之際檢查員仍有諸多糾正措施可施。如必須採取「停航」，檢查員應握有實質證據。

- a. 航空器具有不安全之情況時。
- b. 業者蓄意將航空器於不安全情況下運作時。
- c. 不安全狀況下將對人員或財產產生危害時。

如停航決定後，檢查員應；

- a. 向 CAA 相關組室報告。
- b. 與 CAA 法規組室連絡。
- c. 告知業者有關停航事實。

**INTENTIONALLY LEFT BLANK**

## 程序二 維修廠查核程序

### 目錄表

1. 查核程序與實施
2. 系統分析
3. 不符報告

### 1. 一般查核實施與程序

#### 1.1. 概論

本冊包含查核程序所需之資料。其中包含了特定型別檢查的準備與執行之指示與指導說明，以支持整個查核計劃。此指導說明適用於所有在民航局規定及 ICAO 慣例下，所有執行檢查之航空安全檢查員。

#### 1.2. 檢查目標

任一檢查的主要目標就是確定某一人員、某一項目，或作業的某部分至少是滿足初次驗證要求或民航局認可之相同標準。為了使檢查人員能夠判斷，檢查必須利用有條理及標準化的方法執行檢查。為完成此項工作，每一種檢查型別都有其個別的目標，每一次檢查之實施，大致上都是依循相同的方法，而且是依照本手冊的指示及指導說明。

#### 1.3. 檢查之特性

任何檢查的型別都可視為是一項特定事件(工作活動)，它具有下列特性：

- \*特定工作活動名稱
- \*確切的開始與結束
- \*可達成的特定目標
- \*可依循的通用程序
- \*檢查發現報告

1.3.1. 所有檢查的型別是用特定的名稱來辨識。

1.3.2. 檢查有確切的開始與結束。其可由檢查人員依某項特定活動之觀察與評估排定時程，或是由文件、手冊或經核可的計劃之評估來排定。檢查的開始是從檢查人員開始實施檢查工作，而結束是在檢查人員完成整個檢查報告。

1.3.3.檢查都有其通用的程序，檢查人員應遵守這些標準化程序。這些通用程序在本冊後續的章節都已加以說明。

1.3.4.任何檢查的主要目標是確定某一人員、項目，或一項作業的某部分符合或持續符合規定、作業安全慣例，以及其他已制定的標準。

1.3.5.直到檢查的結果報告已經做成紀錄，檢查才能算是完成。因此，檢查報告是任一項檢查的關鍵要素。檢查人員必須簡要、根據事實，及客觀的報告檢查結果。

#### 1.4.執行檢查

隨著不同的維修廠，其複雜性也會有不同的變化。因此，檢查人員決定對於執行特殊型別的檢查，應該是以全年的工作計劃、個別情況如抱怨等，或是一些其他會引起規定或安全作業慣例符合性問題之資訊為基礎。

##### 1.4.1.檢查前之準備工作。

執行檢查前，檢查人員應盡可能對於自己將執行的檢查型別相關的維修廠手冊、計畫，以及程序進行了解。其它必須要進行了解的事項，可以從其他檢查人員對於此維修廠的了解取得。如可能，檢查人員應透過審查先前有關將執行的檢查型別之查核資料，找出任何先前的缺陷或不良的趨勢。檢查人員必須熟悉本手冊中，對將執行的檢查型別適用之指示與指導說明。

##### 1.4.2.檢查之先期通知。

大多數的檢查將會對例行的作業造成一些中斷。負責的維修廠應明白民航局查核的法令依據，且在執行檢查期間，通常會樂於合作，以回應檢查人員的需求。維修廠被要求提供檢查人員於適當時機，執行有效達成檢查目標的檢查。無論如何，檢查人員應安排他們的檢查活動，因此，他們將會使得例行性作業的中斷次數最少。通常，它適合且有助於維修廠與檢查人員雙方提供某項將予執行的檢查之先期通知。

##### 1.4.3.檢查的範圍限制。

每一種型別的檢查，都有一組項目或範圍是檢查人員應該在檢查期間觀察與評估的。對於所有項目或範圍之有效性評估應該分派足夠的時間。

這些相關事項在檢查過程中，無論如何都要執行，而且相當富有變化性。通常檢查人員將無法評估所有特定的項目與範圍。更需要進一步考慮的事項是，檢查人員是否有時間及機會去觀察這些需要徹底地且從品質上評估的項目與範圍。為了確保檢查品質，在某些情況下，這可能對於檢查人員去限定特定檢查型別範圍是較有幫助的。當某一項檢查限制在某一範圍之中，檢查人員應提供如何受限之意見，並且藉由紀錄的編號及類型或已經過審查的手冊，紀錄已經審查之紀錄之一般區域，或是藉由審查某一檢查型別所有特定項目或區域。無論如何，受限於某一範圍的檢查，不但要能作為提供有效的用途，而且還要能夠提供可評量的資訊。

#### 1.4.4. 檢查人員之行為。

航空安全檢查員之行動與行為是受到他們在執行檢查時所遇到的人員密切的監督。當執行檢查時，在任何時候，檢查人員必須將自己表現如航空專業人員。檢查人員執行他們被指派的工作時，應別上明牌或其它適當的身份證明。而檢查人員不應介入可能會對於有效執行他們工作不利的阻止或妨礙。然而，如果檢查人員查核某一種很明顯是不安全或有潛在可能引起不安全情況，檢查人員應立刻通知適當的人員有這樣的狀況發生。

#### 1.4.5. 結束檢查。

在某一檢查結束時，檢查人員應報告適當的維修廠人員其檢查結果。當已執行適當的檢查型別時，其任務報告應包含檢查區域的摘要及檢查人員所發現與每一個區域符合性狀況有關之關切情況檢查發現。人員、項目或區域若是符合或超過標準，也應該在任務報告時提出意見。如果顯示的狀況已違反規定，檢查人員必須告知負責的作業人員將會對明顯之違規加以調查。當檢查人員無法向維修廠適當人員報告任何檢查發現時，檢查人員應在檢查報告中指出維修廠在這些檢查發現開立前尚未聽取報告。在檢查期間，若發現個案隔離類型的檢查發現，通常可由維修廠人員於檢查執行時進行矯正。這類型的檢查發現可在檢查後的任務報告適當地解決並結案。在這些案例中，無論如何，檢查人員應在檢查報

告上紀錄有關檢查發現的資訊以及是如何矯正的，而且要對於不符規定之項目執行強制行動。撰寫檢查報告是檢查人員必須執行的最後行動，以利結束檢查。

## 2. 系統分析

系統分析：年度工作計劃通常是每年、每半年、每季及每月的查核活動所構成。

年度活動是指徹底的檢查，而且應以系統的基礎為主。系統的評估應考慮：

### 2.1. 政策陳述

- A. 一般政策：公司目標之廣泛說明
- B. 主要政策：公司企圖之詳細說明
- C. 部門政策：作業程序

### 2.2. 組織說明(為達成目標之工作與資源分配)

- A. 職務與責任之分派
- B. 授權
- C. 協調、溝通與控制之傳遞
- D. 控制的幅度與範圍
- E. 近似功能群組
- F. 工作相關性

### 2.3. 績效標準(預期資源所帶來之效果)

- A. 可達成的合理工作標準、品質、數量及符合期程
- B. 內部或外部政策、法規及已建立程序所要求符合之水準。
- C. 與規範、標準或共通慣例產生偏異之頻率、時間及成本
- D. 紀錄、報告與其他控制手法的適充分當性
- E. 溝通與協調的適當性

### 2.4. 個別分析(人員系統)

- A. 職位需求、任務、工具及裝備
- B. 從業人員規範：知識、技能及經驗
- C. 人員招募：面試、測驗與人員配置



D.勞雇關係

F.人員輪調

## 2.5.支援與資訊需求

A.工具與裝備

B.指示卡

C.實體設施

D.對於該職位工作所實施之系統化教育與訓練

E.資訊系統

## 2.6.支援與資訊的來源

A.政策、組織與程序手冊

B.人員協助

C.製造手冊

D.訓練中心

E.紀錄與報告

## 2.7.時程

A.工作時程

B.目標日期

C.實際與標準工時比對

## 2.8.信息的回饋

A.內部

\*作業人員稽核

\*使用者

\*作業及維護部門

B.外部

\*民航局

\*顧客

## **3. 不符報告**

FEB 05, 2014

VER. 10

VOL II-2-5

3.1 檢查發現-一項結論，證明某程序或產品有或已經違反制定的標準。

3.2 關切事項-某種系統或製程的關切性結論，顯示一種可能成為檢查發現或系統缺失的情況，且可能係未來不符情況的潛在肇因。一關切事項不是在檢查時一項不符合標準的實際實例。如果是如此的話，它將是一項檢查發現。

3.3.標準-規定、手冊規範或程序、作業規範等。

3.4.報告-任何檢查發現或關切事項必須報告及證實。

3.4.1.任何觀察的檢查發現或關切事項，檢查人員必須在離開檢查廠所前告知作業人員。

\*如果維修廠在檢查人員離開該場所前矯正檢查發現或關切事項，須要確定肇因及所有與不符合規定之處。

\*文件佐證或保留標準、規定、檢查發現或關切事項的影本。

\*保留/協商矯正行動之肇因(若適當的話)。

\*於民航局檢查報告中，報告檢查發現或關切事項、肇因及矯正行動。

\*於檢查報告檢附足以佐證檢查發現或關切事項的文件，包括規定、標準、操作程序規範、手冊程序等。

\*若有實施的必要，須參照民航局檢查報告中的執行檔案，含執行報告中佐證資料的影本。

3.4.2 透過督導人員將報告歸檔。參照(民航局手冊2500)，符合性與強制執行作為指導說明。

3.5.未矯正之檢查發現或關切事項 – 如果通知現場人員後，未獲得關切事項或檢查發現的矯正行動，則：

3.5.1.用文件或資料的副本來佐證檢查發現。

3.5.2.通知維修廠將會採行強制執行行動，以杜絕公司，與任何維修飛機之人員違反標準、規定或作業程規範等。

3.5.3.檢查發現或關切事項之報告將會依上述”REPORTING”章節中的程序。