



# 交通部民用航空局 民航通告

主旨：航務自我督察作業

發行日期：2002.07.01

編號：AC 120-002A

發行單位：飛航標準組

## 一、目的：

本作業準則旨在提供航空公司航務及相關品保部門所制定自我督察作業之基本需求，以確保航務運作符合民用航空法規、國際民航組織之規範。

## 二、修正說明：

配合 01-01A「民用航空法」第 112 條之 1 之修訂、90.6.28 局頒企法發字第 006 號令「民用航空器所有人使用人暨航空人員違反民用航空相關法規量罰標準表」以及 90.3.13 局頒標準三（九十）字第 0007851 號函「民航局強制執行政策」及 89.9.1 局頒之「遵守及強制執行程序」手冊之規定，強調自我督察重點說明及增訂自我督察發現違規事實處理原則。並取代民國 89 年 5 月 16 日訂定之 AC 120-002。

## 三、背景說明：

確保飛航安全，為政府及民間一致共同努力之目標，自我督察亦係航空公司飛安管理上極重要之一環，經由自我督察系統，航空公司進行持續不斷的自我檢視、自我評鑑（Evaluation）與改善的行動，維持其安全運作；此為民航局之政策。自我督察之重點在於系統與制度面之自我評鑑、統計、分析與採取改善/預防再發生之行動，

並非僅止於自我檢視或抽查（Spot Check）。

JAA 對航空業者早有品質監控（Quality Monitor）功能之強制性要求，ICAO 於 1995 年 11 月 9 日修訂之第 6 號附約（ANNEX 6）之附錄（Attachment）F、8335 號、9374 號文件（Document）已將此項功能明列出來。FAA 於 1992 年 10 月 26 日亦函頒 AC 120-59 號通告文件「Air Carrier Internal Evaluation Programs」明訂航空公司自我評鑑之各項要求。民國 88 年 12 月國籍航空公司航務主管研討會建議本局律定最低自我督察範圍、指標、位階與項目，以利業界有所遵循，本準則僅就航務部分提供參考，機務部分將另行發佈。

#### 四、需求說明：

航空公司應制定相關之航務自我督察作業程序並編入公司標準作業程序中，並經本局委派之主任檢查員核准（Approve）後實施。

#### 五、執行要點說明：

##### （一）組織：

航空公司航務運作，應設有獨立之航務品保機制，以持續監督組織內運作是否符合法規、公司政策與程序，確保航務運作之品質，並對該航務組織最高主管直接報告。

督察編組原則上隸屬於品保單位之專職人員，但對於規模較小之公司，可採臨時編組，交叉督察方式執行。

##### （二）最高主管之參與：

管理階層應確認自我督察計劃之設立、並負擔以執行與持續推動之責任；品保/自我督察有效之推展，取決於最高主管之支持與參與；最高主管應經常審視自我督察之紀錄、結果與改善行動方案是否有效進行。

##### （三）自我督察範圍與重點：

1、自我督察範圍：自我督察應含蓋公司之系統、運作程序；航空公司應遵守相關之法規與民航主管當局核准之程序；在公眾利益之前提下，航空公司應訂定政策，建立組織、系統、程序，確立責任歸屬，明確授權，設定正確之航務運作方法與標準，提供適當之工具與裝備及評量成果，為有效運用各項資源，航空公司亦必須適當地計劃、執行、協調與管制各項系統與機制，航空公司應建立涵蓋下列八項基本範圍並可深入評估之督察系統：

- (1) 政策：所有之政策應文字化，且為相關人員所了解。
- (2) 明確之組織架構與功能：組織圖、委託授權、協商及控管之管道、督察團隊之規模、檢視範圍、單一領導、工作關係。
- (3) 航務運作之標準：
  - A、合理且可達成之工作標準包括數量、品質及時間點。
  - B、所需遵守之內、外部之政策、規則、規定及程序。
  - C、正確之紀錄、報告及其他控管方式。
  - D、合適的協調及聯繫；能檢視違規、意外事件、失事之頻率及嚴重性。
  - E、能檢視偏離正常、標準操作或一般習慣運作之頻率、時間及代價。
- (4) 人事系統之個別分析：
  - A、職務需求如被分派之工作、工具及裝備。
  - B、從業人員之適職規範如基本學識、技術及經驗。
  - C、人員招募是否經由面試、測驗及推薦。
  - D、工資、薪給行政之合理及適法性。
  - E、勞資關係。

D、員工流動性。

(5) 從業人員之工作環境：

A、合適之工具、裝備及補給。

B、是否具備工作指導準則、教範或指令。

C、職前訓練。

D、資訊系統。

E、教師訓練。

F、有效率之辦公室設施。

(6) 從業人員正確及充分之資訊來源：

A、政策、組織、程序及手冊。

B、適當之參謀及助理人員。

C、原廠之手冊及文件。

D、訓練中心。

E、同業及代理商。

F、相關法律、規則、報告及紀錄。

(7) 工作期程之預劃與管制：

A、工作內容與時間控管。

B、預計達成日期或截止日期。

C、標準期程與實際作業期程對照。

(8) 回饋系統：檢討改進之實質功能。

有關上述八項基本範圍之詳細說明請參閱附件（Operator Indepth Inspection Procedure /NASAP）。

2、航務自我督察重點：自我督察之重點在於收集足夠之航務系統/制度面可靠之檢查樣張，加以統計、分析，配合持續之改善行動預防類似之錯誤再發生；而恰如其分之訓練、經驗豐富之工作團隊，適度之工作指引及有效之品質保證計劃乃係確保飛航安全之具體作為；經由及時、有效地檢視及督察將可及早確認影響安全之負面趨勢；航務督察之一般重點如下：

(1) 訓練計劃：

- A、內容應包括合法及合理之課程、時數、期程，合格之師資、設備及傳授方法，以及必要之評估、測驗紀錄。
- B、應適時及有效的執行訓練，訓練的過程及後續之成效，應能反映對法規/程序及安全之尊重。

(2) 手冊及程序：

- A、保持適時性、適法性、完整性。
- B、執行之偏離度。

(3) 紀錄保持系統：

- A、紀錄保持系統之改變應由指定之本局檢查員核准。
- B、紀錄之真實性、適時性、完整性是必要的。
- C、航務品保應具備分析及評估各項常態性紀錄之功能。
- D、經由紀錄之反映，管理階層對員工背離專業、遵守及安全之作業原則，應能及早警覺、反應。

(4) 飛航及休息時間：

- A、時間限制應能滿足法規及公司規定最低需求。
- B、應有清楚顯示飛航組員之飛時及休息紀錄。
- C、提供飛航組員之睡眠、休息場所合乎安寧等環境需求如溫度、噪音、光線、飲食等。

D、疲勞及壓力因素之考量。

E、組員配對。

F、組員排班。

(5) 航務管制：

A、簽派系統。

B、航情守望系統。

C、航、機務作業協調。

D、載重平衡。

E、緊急及異常應變計劃。

(6) 最低裝備手冊 (MEL) 及外型差異手冊 (CDL) 之使用：不遵守及不恰當使用 MEL 及 CDL 程序乃安全管理之重大警訊，對飛航安全會有立即而嚴重之影響。

4、自我督察之流程：

(1) 訂定品質保證計劃：自我督察為一個持續不斷的檢查與改善行動計劃，故須訂定督察計劃，以確認組織內各單位均被涵蓋並如期實施，一般而言各部門至少一年執行二次督察；然而當有下列指標現象出現時，航空公司應執行局部或全面特別稽核，以及時發掘癥結所在，預防及消彌不幸事件之發生：

A、品質惡化趨勢（違規、緊急、意外事件增加）

B、未依限或未完整落實實施新頒計劃/法規

C、重複之缺失或重大缺點

D、廣泛性缺點

E、重大意外事件或失事後

F、財務情況惡化

G、機隊、航線擴充/改變

H、主要作業範圍改變

I、重大裁員或人事異動

J、公司合併

K、員工之高流動率

L、不完整/不成功之組員飛航考驗之比例偏高

M、飛安有關之不滿意項目頻率/數量增加

N、濕租或乾租活動大量增加

(2) 自我督察之實施注意事項：

A、訓練與輔助工具：自我督察實施之順遂，有賴事前準備，應依公司特性製作檢查表 (Check List)，執行督察之人員除應具基本專業知識及足夠之授權外並應先接受完整之督察訓練並瞭解受督察單位之職掌與作業程序，才能有效展開督察。

B、執行之方式：督察之起始與結束應有簡報、提示或討論，對檢查發現之缺點或建議事項應與受檢單位交換意見，討論主要肇致缺點原因與改善方案，訂定改善期限。

C、督察報告：任何督察均需有報告，除了人、事、時、地、物等基本要素，報告應包括檢查發現之缺點、原因、建議與改正事項等。缺點報告 (通知) 單亦為必要，督察人員應將缺點及建議事項以書面方式通知受檢單位，並由受檢單位在缺點報告 (通知) 單之回復欄回覆改善情形。

D、改正措施：受檢單位對於督察發現之缺點應訂定改善方案，在合理期限內改善，應針對缺點根本原因 (Root Cause) 執行改善，無法於短期完成者，應訂定改善計劃 (時程)；督察人員應複查改善情形，必要時可參與改善方案之討論，並監督改善情形。

E、評估：督察之結果與改善情況應定期統計、分析及評估，對於廣泛性或重複性之缺點須分析原因，研擬具預防功能之改正對策；評估及建議之報告應由最高主管審核。

5、自我督察發現違規事實處理原則：

- (1) 自我督察發現之違規事實依 01-01A「民用航空法」112 條之 1、「民用航空器所有人使用人暨航空人員量罰標準表」規定及局頒「遵守及強制執执行程序」手冊之規定，符合條件者免除或減輕處罰處理。
- (2) 為建立及落實自我督察文化，航空公司或航空團體對自我督察發現非屬前項違規事實之缺失，應參照前項相關法規精神，於有關手冊內訂定相關免責規定，建立對事不對人之自我督察公司文化。
- (3) 為收集可靠之分析樣張，航空公司或航空團體之自我督察政策，應鼓勵紀錄缺失，對已立即改正之缺失仍應紀錄，自我督察發現之缺失，應詳實紀錄，俾供分析。

六、相關規定參考文件：

- (一) 01-01A「民用航空法」第 112 條-1。
- (二) 07-02A「航空器飛航作業管理規則」。
- (三) 航務檢查員手冊 Job Function 18。
- (四)「民用航空器所有人使用人暨航空人員量罰標準表」。
- (五)「遵守及強制執执行程序」。
- (六) FAA AC 120-59「Air Carrier Internal Evaluation Programs」。
- (七) CAA National Aviation Safety Audit Program (NASAP)。
- (八) ICAO DOCUMENT 8335 REV4th 1995。
- (九) ICAO DOCUMENT 9734 REV 0 1999。



(十) ICAO DOCUMENT 9376 REV 2nd 1997。

(十一) 26th AMDT ICAO ANNEX 6。

簽署：\_\_\_\_\_

飛航標準組組長李萬里