



# 交通部民用航空局 民航通告

**主旨：乘客安全提示及提示卡(Passenger Safety Information Briefing And Briefing Card)**

**發行日期：2016.03.10**

**編號：AC 121-001A**

**發行單位：飛航標準組**

## 一、目的：

為協助民用航空運輸業及普通航空業從事飛航運作及制定相關作業程序時，滿足民用航空法規對於乘客安全提示及相關書面說明之要求，乃參酌美國聯邦航空總署 FAA AC 121-24C「Passenger Safety Information Briefing And Briefing Cards」及 AC 91.21-1C「Use of Portable Electronic Devices Aboard Aircraft」內容，並擷取適用我國之規範，綜整新訂此民航通告（Advisory Circular, AC）。本通告說明「乘客安全提示及提示卡」之基本作業需求、執行要點，引用 FAA 2003.07.23 更新之 AC 121-24C「乘客安全提示及提示卡」相關資訊，並提出忠告及建議。

## 二、修正說明：

- (一) 民用航空法於民國 96 年 7 月 18 日發布修正條文，本通告六、相關規定及參考文件：(一) 01-01A「民用航空法」之相關條文條次變更。
- (二) 航空器飛航作業管理規則於民國 97 年 12 月 11 日發布修正全文 352 條，本通告六、相關規定及參考文件：(二) 07-02A「航空器飛行作業管理規則」之相關條文條次變更。
- (三) 刪除本通告六、相關規定及參考文件：(五) FAA AC 135-12A

「Passenger Safety Information Briefing And Briefing Cards」，並增訂參考文件 FAA AC 91.21-1C 「Use of Portable Electronic Devices Aboard Aircraft」。

(四) 刪除本通告六、相關規定及參考文件：(六) 14CFR parts 91.21、91.107、135.119、135.121、135.123、135.177 等過時文件。

(五) 取代民國 93 年（西元 2004 年）2 月 28 日訂定之 AC120-001。

### 三、背景說明：

一項警訊，載客民用航空運輸時，有識之士在可能受到生命或傷害威脅時，有更大的生還機會。美國聯邦航空總署（FAA）因此要求美籍航空公司及商用航空器須有口語提示與提示卡二種乘客訊息系統。有鑑於此，每一航空公司之乘客應被鼓勵重視乘客提示卡內各項安全訊息；然而，鼓勵人們並不是一件容易的事，即使事關其自身安全時亦然。激發乘客重視安全相關提示的一種辦法，是盡可能地使安全提示及提示卡訊息生動與活潑。本通告鼓勵各個航空器使用人在傳達相關安全訊息予乘客時，應力求創新及有效。

### 四、需求說明：

此通告分述配置客艙組員服勤及未配置客艙組員服勤之作業需求所必須涵蓋之訊息；以更活潑、生動的方式傳達安全訊息之建議。另提供有關防撞姿勢之說明及執行要點。

本通告列出各項基本標準，以為諮詢參考之用，航空器使用人應負飛航安全及飛航作業管制責任，應依其政策及營運需要，參照附錄，檢討增、修訂於現有相關作業手冊內以為實施之依據。

### 五、執行要點說明：

(一) 如附錄。

1、附錄一：配置客艙組員之作業需求。

2、附錄二：未配置客艙組員之作業需求。

3、附錄三：防撞姿勢。

#### 六、相關規定及參考文件：

(一) 01-01A「民用航空法」第 41 條之 1。

(二) 07-02A「航空器飛航作業管理規則」第 45、46、48、49、50、107、189、208、285-13、292、333 條。

(三)「干擾飛航通訊器材種類」公告。

(四) FAA AC 121-24C「Passenger Safety Information Briefing And Briefing Cards」。

(五) FAA AC 91.21-1C「Use of Portable Electronic Devices Aboard Aircraft」。

(六) 14 CFR parts 91、121 (121.311, 121.317, 121.333, 121.571, 121.573, 121.577, 121.585, 121.586, 121.589)、135 (135.21, 135.23, 135.87, 135.117, 135.122, 135.127, 135.128, 135.129)、252 (252.15)。

(七) 備註：上述相關規定及文件可由以下網址查閱：

<http://www.caa.gov.tw/>

<http://www.airweb.faa.gov/>

簽署： 林俊良

飛航標準組組長林俊良

## 配置客艙組員之作業需求

本附錄討論有客艙組員執勤之乘客口語提示與提示卡之作業需求。

### 一、口語提示：

#### (一) 口語提示執行重點：

應對乘客執行起飛前之口語提示以使每一位乘客能夠清楚聽見及易於看見必要的安全示範。

#### 1. 由客艙組員執行口語提示：

客艙組員在做口語提示時，速度應保持適中且清楚。

- (1) 當只有一位客艙組員時，該客艙組員應立於適當位置，如此所有乘客才能看到所需之氧氣使用示範。此外，若適用於該班次，用於長程越水飛航作業使用之緊急裝備示範與緊急狀況使用之程序亦應包含在內。
- (2) 當超過一位客艙組員做提示與示範時，客艙組員應平均分佈於客艙內。例如，當僅有二位客艙組員時，一位客艙組員應使用客艙後方之廣播系統（如有的話）做提示，另一位客艙組員則應立於客艙前方做示範，如此方可確保所有乘客皆能看到示範。客艙組員做示範時，應彼此協調適用的口語提示訊息，提示時應生動、並盡可能與眾多乘客做到目光接觸。

#### 2. 藉由客艙視聽系統實施：

起飛前之口語提示可藉由客艙視聽系統實施。當航空器裝置有影視系統時，應考慮使用此種方式做提示。

- (1) 採用影視系統或預錄系統之優點為可確保提供完整的說明、措辭及發音良好、及維持一全般性的高品質提示。使用預錄系統提示亦可提供多種語言之說明。此外，影視系統提示能包含為聽障者準備之『手語』及其他視覺上的說明，它們能對乘客有更多助益。

(2) 航空公司使用影視系統做說明時，必須有一套程序以確保伸展於走道上方之螢幕，在航空器於起飛、及降落前均已適當地收妥。裝置於乘客座椅且可能會影響到乘客快速撤离之螢幕，亦應於航空器在地面滑行、起飛、及降落前均已適當地收妥。當使用影視系統提示時，客艙組員應平均地分佈於客艙內，且靠近其指定之客艙組員座椅。此外，為因應影視系統或預錄系統發生故障，航空器使用人應有一替代程序。

## (二) 各飛航階段口語提示之需求及內容如下：

### 1. 起飛前：

每次起飛前航空器使用人須確認已向所有乘客口語提示下列事項：

#### (1) 遵守燈號與標示：

提示須包含要求所有乘客須遵守乘客訊息燈號、張貼之標示、與組員指示等之說明。

#### (2) 禁菸：

依民航局的規定，吸菸是被禁止的。應包括：

- (a) 飛航中及地面吸菸是不被允許的。
- (b) 要求乘客遵守開啟之乘客訊息燈號。
- (c) 洗手間內是禁止吸菸的，損壞洗手間內煙霧偵測器是違法行為。
- (d) 客艙組員或其他組員有關禁菸之說明必須遵守。

#### (3) 安全帶：

- (a) 客艙組員或其他組員須向乘客說明「繫緊」及「鬆開」安全帶的方法，亦須向乘客說明安全帶繫放位置應儘量放低及繫緊。
- (b) 乘客亦須被告知任何時候「繫安全帶」的指示燈開啟及就座時，皆應繫妥安全帶。
- (c) 須告知乘客，他們須遵守客艙組員有關「繫安全帶」之指示。

(4) 緊急出口：

- (a)客艙組員或其他組員須向乘客提示緊急出口的位置。
- (b)應儘可能清楚地向乘客說明緊急出口的相關訊息
- (c)客艙組員或其他組員亦應實際地指出緊急出口。

(5) 浮水裝備：

- (a)客艙組員或其他組員須向乘客說明所需浮水座墊的種類、位置、以及使用方法。此項說明須包含乘客單獨座椅所裝置浮水座墊的種類，以及在水中使用的方法，如雙臂穿過環帶，如何將身軀支撐於座墊上。
- (b)當航空器裝設有救生衣時，應說明其位置、如何將其由儲放位置取出（含自其包裝袋取出）、及其穿著與充氣方法。
- (c)若航空器同時裝有浮水座墊及救生衣時，客艙組員應向乘客說明此二種裝備。

(6) 緊急出口座位：

- (a)航空公司應要求組員於起飛前對每一位坐於緊急出口之乘客提供提示與說明，該項要求將成為航空公司經核准之緊急出口座位計畫之一部份，且適用於每一位坐於緊急出口座位之乘客。起飛前之個人提示應含下列項目：
  - i. 清楚說明萬一需要使用緊急出口時之作為。
  - ii. 該乘客參考乘客提示卡內之訊息。
- (b)對乘客之提示須包含向就坐於緊急出口之乘客確認其有能力，或有意願執行乘客提示卡上有關緊急出口之功能。
- (c)進行給證程序時應包含要求「組員執行起飛前個人提示之程序」納入其經核准之緊急出口座位計畫。民航局亦強力建議每一航空公司修訂其經核准之緊急出口座位計畫，將起飛前的個人提示納入，使成為不可或缺之要件。

(7) 需要協助之乘客：

客艙組員或其他組員須向可能需要協助方能快速移至緊

急出口的乘客做單獨地提示，若該乘客係有人員伴隨時，亦須向伴隨人員說明。說明時須包含：

(a)至緊急出口最適當之路線、及開始前往緊急出口之最適當時機。

(b)詢問傷患乘客最適當的協助方式，以避免加重其傷痛和傷害。

(8) 地板緊急導引燈：

客艙組員應告知乘客位於地板上或靠近地板之緊急導引燈。

(9) 手提電子用品：

當電子用品可被允許使用時，乘客應被告知使用之時機、狀況、及限制。

(10) 氧氣設備：

飛航到達 25,000 英尺前，客艙組員或其他組員須完成示範氧氣設備之使用，包含位置、使用及調整方式，啟動氧氣可能需要之任何方法，以及使用氧氣時須禁煙；乘客亦須被告知氧氣面罩自動落下之方式。此外，乘客亦須被告知應先行戴上自身的面罩，然後再協助孩童戴上面罩；說明中需包含氧氣面罩儲氣袋雖然已有氧氣注入，但儲氣袋可能不會完全膨脹。

(11) 補充訊息：

乘客應被告知有關乘客提示卡及其他安全相關措施。乘客應瞭解下列事項：

(a)乘客應閱讀的提示卡放置位置、及所包含的安全相關訊息。

(b)提示亦應包含起飛前乘客應遵守的相關訊息：如每位乘客手提行李之適當儲放、豎直椅背、收妥每位乘客之餐桌、收妥食物、飲料、餐具等。

(12) 長程越水飛航作業：

如飛航涉及長程越水作業時，客艙組員或其他組員須於越水飛航開始前向乘客做提示。如航班直接越水，則須於起飛前完成提示，其應包含：

(a)緊急出口：

客艙組員或其他組員應向乘客指出他們最適用之緊急出口。

(b)救生衣：

客艙組員或其他組員須指出救生衣之儲放位置、示範取用的方法、充氣方式、說明何時應充氣、及如何操作位置顯示燈及其他配件。如不同座椅所裝置之救生衣有明顯穿用差異時，乘客應被告知位於其座位之救生衣的使用方法。建議客艙組員單獨告知陪伴孩童之父母或其監護人有關孩童救生衣之使用方法。

(c)救生筏與逃生滑梯/筏：

客艙組員或其他組員須向乘客說明救生筏與逃生滑梯/筏之取用方法及使用之準備。

(d)提示卡之訊息：

客艙組員應強調閱讀提示卡之重要性。

2. 起飛後：

(1) 安全帶：

「繫安全帶」指示燈熄滅前、後之同時，必須廣播提醒乘客即使是「繫安全帶」之指示燈熄滅時，於就座時仍須繫妥安全帶；特別應向乘客強調遭遇不可預期壞氣流之可能性。

(2) 訊息燈號：

客艙組員或其他組員應提醒乘客任何時候當「繫安全帶」燈號開啟時，即須就座。特別是當乘客就座並未繫妥安全帶時。通常僅做一次廣播是不夠的，也因此重複的廣播可能是需要的，特別是當通過壞氣流區域時。

3. 降落前：

降落前之提示應包含下列項目：必須繫妥安全帶，收妥餐桌，椅背須完全豎直，食物、飲料及餐具須回收，手提行李及螢幕



須於降落前收妥。

#### 4. 降落後：

客艙組員或其他組員應勸阻乘客留在座位上，直到「繫安全帶」指示燈熄滅為止，本廣播亦應說明如此要求係為乘客自身及其週遭乘客之安全著想；亦應提醒乘客此時仍應禁菸。此外，須提醒乘客當打開行李櫃時應注意事項。

### （三）組員程序：

航空器使用人對其乘客所做之提示，須詳述於其適當之手冊內。該手冊亦應包含客艙組員為確保乘客遵循指示燈號及客艙組員所給予安全指示之作業及程序，說明中應含客艙組員遇乘客不遵守安全指示時應通知機長之規定。客艙組員於安全提示時，不應被指派或執行與安全無關之工作，否則會遮擋住乘客之視線，或使乘客不能專心聆聽。

## 二、乘客安全提示卡：

口語提示須以提示卡補充，該提示卡須僅適用於該航空器之型別，並與該航空公司之程序和手冊內之說明一致。當航空器之裝備有實質上的差異時，即使是同型的航空器，航空公司仍應提供針對該航空器使用之提示卡。僅標示該航空器型別之緊急出口及其他裝備是不夠的；提示卡須顯示於緊急情況時，操作緊急出口最簡便的方法，同時也需顯示使用緊急裝備之其他必要說明。

### （一）設計與位置：

1. 乘客安全提示卡須經設計與適當地放置，如此，就座的乘客方能看到與取得該提示卡。
2. 乘客提示卡的尺寸應夠大，因此當其被置於航空器內適當位置，就座的乘客於滑行、起飛、及降落時，將可看到及辨識提示卡之位置。
3. 提示卡應有一醒目的標題或符號，以資辨識其為安全或緊急的說明。其顯示的形式可以圖表或繪畫方式為之，不需以長篇文字

敘述。

4. 提示卡內的訊息須僅符合該航空器使用之型別，用以描述裝備使用及操作的方法可以人物圖像、圖示、繪畫、文字或上述之綜合應用；國際通用符號是被鼓勵使用的，所有描述應易懂、簡單。
5. 提示卡亦應生動及吸引人，如此，乘客方才有意願閱讀。例如，有畫片及圖畫的彩色提示卡較黑白印刷的卡片更常吸引乘客取閱。

## （二）無關之訊息：

乘客安全提示卡應僅包含安全相關訊息。如廣告、時刻表、或促銷等無關安全之訊息，不應納入提示卡內。

## （三）安全提示卡內容：

提供予乘客之安全提示卡應包含下列項目：

### 1. 乘客遵守安全相關指示：

提示卡內之說明應告知乘客須遵守各項安全指示，包括燈號、標示、及客艙組員的指示；更應強調遵守「繫安全帶」燈號之重要性。

### 2. 禁菸：

提示卡內應告知乘客在飛航中及在洗手間內吸菸是被禁止的。

### 3. 安全帶：

提示卡內應有如何「繫緊」及「鬆開」安全帶之指示。

### 4. 地板緊急導引燈光：

提示卡應告知乘客緊急導引燈光是裝置於航空器地板上，或靠近地板的位置。

### 5. 緊急出口座位：

下列說明可分開列印於緊急出口座位的專用提示卡，或列印於一般的提示卡內；其最主要的內容應適用於該緊急出口座位之相關說明。

（1）有關緊急出口座位的說明，須以組員對乘客口語提示說明

所使用之語言列印於提示卡內，適用就座於緊急出口座位乘客之相關規範與功能須列於提示卡內。

- (2) 此外，乘客提示卡應包含航空器使用人以其所使用之語言，要求乘客表明他們係符合所需之條件、其狀況為可執行提示卡上所載的功能、不會因執行提示卡上所列之功能而遭致身體上的傷害、有意願執行提示卡內所列之功能；否則，應為該乘客重新安排座位。

#### 6. 緊急出口位置：

提示卡須指出客艙內每一可用之緊急出口位置；亦應鼓勵乘客，除了他們進入航空器所使用之艙門外，也要熟悉其他緊急出口的位置。

#### 7. 緊急出口操作：

提示卡須包含：

- (1) 描述開啟各型緊急出口之圖示。
- (2) 任何需成功完成緊急撤離之人工操作，如逃生滑梯的人工手動充氣、扶梯的操作、也應包含逃生艙門建議置放於座椅上或航空器外。逃生艙門放置的程序，應與航空器驗證時展示之緊急撤離程序一致。
- (3) 顯示超過一種以上艙門操作方法，可能會導致混淆；過去的經驗指出，有時混淆的造成是因為圖示或圖片僅展示了航空器一邊特定緊急出口的操作。若所有緊急出口的手柄皆為向航空器後方旋轉，則此可說明於提示卡內；提示卡可以箭頭顯示手柄需要旋轉的方向。

#### 8. 逃生滑梯/輔助裝備：

提示卡須包含乘客離開航空器及使用逃生滑梯或其他輔助裝備之說明，在某種程度上係與該航空器之緊急出口一致。

#### 9. 機翼緊急出口之使用：

- (1) 提示卡須包含穿越機翼緊急出口適當方法的圖示說明，亦應包含乘客離開機翼緊急出口後，在停機位置的行進方向說明；離開機翼緊急出口後的行進方向與路線也應包含於內。
- (2) 機翼緊急出口艙門的放置應與航空器使用人在該航空器驗

證時所展示的緊急撤離程序一致。

10.手提行李：

提示卡應告知乘客在緊急情況時，不應攜帶手提行李至緊急出口。

11.防撞姿勢：

- (1) 提示卡應有乘客所應採取之防撞保護姿勢，包含孩童、座椅方向（如面向前、向後、及向側邊等）。
- (2) 提示卡應有該航空器所有不同間距座椅防撞姿勢之說明。
- (3) 這些防撞姿勢之說明請參考附錄三。

12.個人浮水裝備：

- (1) 提示卡須描述其儲放位置及從其儲放位置取用之說明；在水中使用時，用手動或以口吹氣輔助充氣之方法。
- (2) 如適用時，亦應包含救生位置顯示燈號及其他附件之操作方法。
- (3) 提示卡須描述孩童使用成人救生衣的方法，建議航空公司如提供孩童救生衣時，其穿著及充氣的方法亦應描述於提示卡內。

13.氧氣面罩：

- (1) 提示卡應包含氧氣面罩的位置、使用方法、及調整方法之指示。
- (2) 描述乘客在協助孩童使用氧氣面罩之前，應先行將自己的面罩戴好。

14.手攜電子用品：

提示卡應告知乘客可被允許使用之時間、狀況、及各類電子用品之限制。

15.附加說明：

提示卡可包含附加說明，例如：起飛及降落時手提行李及餐桌必須妥當地收好，廚房內服務用品須收藏妥當，椅背須完全豎直。

16.長程越水飛航作業：

- (1) 當長程越水飛航作業需要裝載救生筏時，提示卡內應描述救生筏及逃生滑梯/筏之儲放、拋出、及固定的位置。

- (2) 提示卡內亦需包含有關乘客之使用準備、充氣方法、及如何將其連結於航空器等之說明。

## 未配置客艙組員之作業需求

本附錄討論未配置客艙組員執勤之乘客口語提示與提示卡之作業需求。

附錄二述及之「組員」不含「客艙組員」。

### 一、口語提示：

#### (一) 口語提示執行重點：

起飛前應予以口語提示，如此每一位乘客能清楚聽見。

#### 1. 由組員做口語提示時，速度應保持適中且清楚。

#### 2. 藉由視聽系統實施：

起飛前之口語提示可藉由視聽系統實施。當航空器裝置有影視系統時，應考慮使用此種方式做提示。

(1) 起飛前之口語提示可藉由視聽系統實施，以此種方式做提示時應考慮到該航空器是否裝置所需之視聽系統。採用視聽系統之優點為可確保提供完整的說明，措辭及發音良好，及維持全盤性之高品質提示說明。使用預錄系統可提供多種語言之說明。此外，影視系統提示能包含為聽障者準備之『手語』及其他視覺上的說明，它們能對乘客有更多助益。

(2) 航空公司使用影視系統做說明時，必須有一套程序以確保伸展於走道上方之螢幕，在航空器於起飛、及降落前均已適當地收妥。裝置於乘客座椅可能會影響到乘客快速撤離之螢幕，亦應於航空器在地面滑行、起飛、及降落前均已適當地收妥。此外，為因應影視系統或預錄系統發生故障，航空器使用人應有一替代程序。

#### (二) 各飛航階段口語提示之需求及內容如下：

#### 1. 起飛前：

每次起飛前，航空器使用人（機長或組員）須確認已向所有乘客口語提示下列事項：

(1) 遵守燈號與標示：

提示須包含要求所有乘客須遵守乘客訊息燈號（如裝置）、張貼之標示等之說明。

(2) 禁菸：

按民航局的規定，吸菸是被禁止的。口語提示須包括：

- (a)飛航中及地面吸菸是不被允許的。
- (b)要求乘客遵守開啟之乘客訊息燈號。
- (c)洗手間（如適用）是禁止吸菸的，損壞洗手間內煙霧偵測器是違法行為。
- (d)機長或其他組員有關禁菸之說明必須遵守。

(3) 安全帶：

- (a)機長或其他組員須向乘客說明「繫緊」及「鬆開」安全帶之方法，亦須向乘客說明安全帶繫放位置應儘量放低及繫緊。
- (b)乘客亦須被告知任何時候「繫安全帶」指示燈開啟及就座時，皆應繫妥安全帶。
- (c)須告知乘客，他們須遵守組員有關「繫安全帶」之指示。

(4) 椅背：

組員須向乘客提示於起飛及降落前，需要將椅背豎直。

(5) 緊急出口：

- (a)機長或其他組員須向乘客提示緊急出口之位置。
- (b)應盡可能清楚地向乘客說明緊急出口之相關訊息。
- (c)對坐於緊急出口附近之乘客，應個別提示緊急出口之操作方式。

(6) 求生裝備：

組員須提示有關求生裝備之位置。

(7) 滅火器：

組員須向乘客提示滅火器之位置及使用方法。

(8) 浮水裝備：

- (a)組員須向乘客提示所需浮水座墊的種類、位置、以及使用方法。此項提示須包含乘客單獨座椅裝設之浮水座墊之種類，以及在水中使用的方法，如雙臂穿過環帶，

及如何將身軀支撐於座墊上。

- (b)當航空器裝設有救生衣時，提示須含其位置、如何將其由儲放位置取出（含自其包裝袋取出）、及其穿著與充氣方法。
- (c)若航空器同時裝有浮水座墊及救生衣時，組員應向乘客說明二種裝備。

#### (9) 緊急出口座位：

- (a)航空公司應要求組員於起飛前對每一位坐於緊急出口之乘客提供提示與說明，該項要求將成為航空公司經核准之緊急出口座位計畫之一部份，且適用於每一位坐於緊急出口座位之乘客。起飛前之個人提示應含下列項目：
  - i. 清楚說明萬一需要使用緊急出口時之作為。
  - ii. 每位乘客參考訊息，含乘客提示卡內之訊息。
- (b)對乘客之提示須包含向坐於緊急出口之乘客確認其有能力，或有意願執行乘客提示卡上有關緊急出口之功能。
- (c)進行給證程序時應包含要求「組員執行起飛前個人提示之程序」納入其經核准之緊急出口座位計畫。民航局亦強力建議每一現有之航空公司修訂其經核准之緊急出口座位計畫，將起飛前之個人提示納入，使之成為不可或缺之要素。

#### (10) 需要協助之乘客：

組員須向可能需要協助方能快速移至緊急出口之乘客做單獨地提示。若該乘客係有人員伴隨時，亦須向伴隨人員說明。說明時須包含：

- (a)至緊急出口最適當之路線、及開始前往緊急出口之最適當時機。
- (b)詢問傷患乘客最適當的協助方式，以避免加重其傷痛和傷害。

#### (11) 地板緊急導引燈（如裝設）：

組員應告知乘客位於地板上或靠近地板之緊急導引燈。



(12) 手提電子用品：

當電子用品可被允許使用時，乘客應被告知使用之時機、狀況、及各類電子用品限制。

(13) 氧氣設備：

飛航超過 12,000 英呎之作業，組員須向乘客提示氧氣設備正常與緊急時之使用說明。其應包含裝備的位置，使用及調整方式；啟動氧氣可能需要之任何方法，以及使用氧氣時須禁菸，乘客亦須被告知氧氣面罩自動落下之方式。此外，乘客亦須被告知，應先行戴上自身的面罩，再協助孩童戴上面罩；說明中需包含氧氣面罩儲氣袋雖有氧氣注入，但儲氣袋可能不會完全膨脹。

(14) 補充訊息：

乘客應被告知有關乘客提示卡及其他安全相關措施。乘客應瞭解下列事項：

- (a) 乘客應閱讀的提示卡放置位置、及所包含的安全相關訊息。
- (b) 提示亦應包含起飛前乘客應遵守之相關訊息：如每位乘客手提行李之適當儲放、豎直椅背、收妥每位乘客之餐桌、收妥食物、飲料、餐具等。

(15) 長程越水飛航作業：

如飛航涉及長程越水作業時，組員須於長程越水飛航開始前向乘客做提示。如航班直接越水，則須於起飛前完成提示，其應包含：

(a) 緊急出口：

組員應向乘客指出他們最適用之緊急出口。

(b) 救生衣：

組員須指出救生衣之儲放位置、示範取用的方法，說明何時應充氣，及手動操作位置顯示指示燈。如不同座椅所裝置之救生衣有明顯穿用差異時，乘客應被告知位於其座位之救生衣的使用方法。建議組員個別告知陪伴孩童之父母或其監護人，有關孩童救生衣之使用方法。

(c)救生筏與逃生滑梯/筏：

組員須向乘客說明逃生筏與逃生滑梯/筏之取用方法及使用準備。

(d)提示卡之訊息：

組員應強調閱讀乘客提示卡內訊息之重要性。

## 2. 起飛後：

(1)如裝置有「繫安全帶」指示燈，則在安全帶指示燈熄滅前、後之同時，必須提醒乘客就座時應繫妥安全帶，即使是「繫安全帶」指示燈熄滅時。

(2)若無「繫安全帶」指示燈時，組員在起飛後應立即告知乘客繫緊安全帶，特別應向乘客強調遭遇不可預期壞氣流之可能性。

## 3. 降落前：

降落前之提示應包含下列事項：必須繫妥安全帶、收妥餐桌（如適用）必須收藏妥當、椅背須完全豎直；食物、飲料及餐具等須收妥；手提行李及螢幕須於降落前收藏妥當。

## 4. 降落後：

組員應勸阻乘客留在座位上並繫妥安全帶，直到「繫安全帶」的指示燈熄滅為止。本廣播亦應說明如此要求係為乘客自身及其週遭乘客之安全着想；亦應提醒乘客此時仍應禁菸。此外，亦應提醒乘客當打開行李儲藏櫃門及座椅上方之儲藏櫃時，應注意事項。

## （三）組員程序：

航空器使用人對其乘客所做之口語提示，須詳述於其適當之手冊內；該手冊亦應包含組員作業與協調程序以確保乘客遵循指示燈號及組員所給予之安全指示。

## 二、乘客安全提示卡：

口語提示須以提示卡補充，該提示卡須僅適用於該航空器之型別，並與該航空公司之程序和手冊內之說明一致。當航空器裝備有實質上的差異，即使是同型的航空器，航空公司仍應提供針對該型別航空器使用之提示卡。僅標示該航空器型別之緊急出口及其他裝備是不夠的；提示卡須顯示於緊急情況時，操作緊急出口最簡便之方法，亦須顯示使用緊急裝備的其他必要說明。

#### **(一) 設計與位置：**

1. 乘客安全提示卡須經設計與適當地放置，如此，就座的乘客方能看到與取得該提示卡。
2. 乘客提示卡的尺寸應夠大，因此當其被置於航空器內適當位置，就座的乘客於滑行、起飛、及降落時，將可看到及辨識提示卡之位置。
3. 提示卡應有一醒目的標題或符號，以資辨識其為安全或緊急的說明。其顯示的形式可以圖表或繪畫方式為之，不需以長篇文字敘述。
4. 提示卡內的訊息須僅符合該航空器使用之型別，用以描述裝備使用及操作的方法可以人物圖像、圖示、繪畫、文字或上述之綜合應用；國際通用符號是被鼓勵使用的，所有描述應易懂、簡單。
5. 提示卡亦應生動及吸引人，如此，乘客方才有意願閱讀。例如，有畫片及圖畫的彩色提示卡較黑白印刷的卡片更常吸引乘客取閱。有關緊急出口座位的訊息應以航空公司使用之語言列印於提示卡上。

#### **(二) 無關之訊息：**

乘客安全提示卡應僅包含安全相關訊息，例如，廣告、時刻表、或促銷等無關安全的訊息，不應納入提示卡內。

#### **(三) 安全提示卡內容：**

提供予乘客之安全提示卡應包含下列項目：

##### **1. 乘客遵守安全相關指示：**

提示卡內之說明應告知乘客須遵守各項安全指示，包括燈號、標示、及組員的指示；更應強調遵守「繫安全帶」燈號之重要性。

## 2. 禁菸：

提示卡內應告知乘客在飛航中及在洗手間內吸菸是被禁止的。

## 3. 安全帶：

提示卡內應有如何「繫緊」及「鬆開」安全帶之指示。

## 4. 椅背：

提示卡內應提供說明，要求乘客於起飛、降落時，豎直椅背。

## 5. 地板緊急導引燈光：

如航空器裝置有地板緊急導引燈，提示卡內應告知乘客緊急導引燈光是裝置於航空器地板上，或靠近地板的位置。

## 6. 緊急出口座位：

下列說明可分開列印於緊急出口座位的提示卡內，或列印於一般的提示卡內；其最主要的需求是緊急出口座位須有該出口的相關說明。

- (1) 有關緊急出口座位之說明，須以組員對乘客提示及口語說明所使用之語言列印於提示卡內。
- (2) 適用於就座於緊急出口座位乘客之相關規範與功能須列於提示卡內。
- (3) 此外，乘客提示卡應包含航空器使用人應以其所使用之語言，要求乘客表明他們不符所需之條件，以便重新安排座位；有無可辨識出的狀況，其將使乘客無法執行提示卡上所列之功能；執行所列功能時，可能會遭受到身體傷害。

## 7. 緊急出口位置：

提示卡須說明客艙內每一可用緊急出口的位置；亦應鼓勵乘客，除了他們進入航空器所使用之艙門外，也要熟悉其他緊急出口的位置。

## 8. 緊急出口操作：

提示卡須包含：

- (1) 描述開啟各型緊急出口之圖示。
- (2) 任何需成功完成緊急撤離之人工操作，如逃生滑梯的人工

手動充氣、扶梯的操作、也應包含逃生艙門建議置放於座椅上或航空器外。逃生艙門放置的程序，應與航空器驗證時展示之緊急撤離程序一致。

- (3) 顯示超過一種以上艙門操作方法，可能會導致混淆；過去的經驗指出，有時混淆的造成是因為圖示或圖片僅展示了航空器一邊特定緊急出口的操作。若所有緊急出口的手柄皆為向航空器後方旋轉，則此可說明於提示卡內；提示卡可以箭頭顯示手柄需要旋轉的方向。

#### 9. 逃生滑梯/輔助裝備：

提示卡須包含使用逃生滑梯或其他輔助裝備協助乘客離開航空器到達地面之指示。

#### 10. 機翼緊急出口之使用：

- (1) 提示卡須包含穿越機翼緊急出口適當方法的圖示說明，亦應包含乘客離開機翼緊急出口後，在停機位置的行進方向說明；離開機翼緊急出口後的行進方向與路線也應包含於內。

- (2) 機翼緊急出口艙門的放置應與航空器使用人在該航空器驗證時所展示的緊急撤離程序一致。

#### 11. 手提行李：

提示卡應告知乘客在緊急情況時，不應攜帶手提行李至緊急出口。

#### 12. 防撞姿勢：

提示卡應有乘客所應採取之防撞保護姿勢，包含孩童、座椅方向（如面向前、向後、及向側邊等）、以及該航空器所有不同間距座椅防撞姿勢的說明。這些防撞姿勢說明請參考附錄三。

#### 13. 求生裝備位置：

提示卡須提供有關求生裝備位置的訊息，最好以圖示的方式表示。

#### 14. 滅火器的位置與使用：

提示卡須描述滅火器的位置，此外，他們須提供滅火器的使用方法。

#### 15.個人浮水裝備：

- (1) 提示卡須描述其儲放位置及從其儲放位置取用之說明；在水中使用時，用手動或以口吹氣輔助充氣之方法。
- (2) 如適用時，亦應包含救生位置顯示燈號及其他附件之操作方法。
- (3) 提示卡須描述孩童使用成人救生衣的方法，建議航空公司如提供孩童救生衣時，其穿著及充氣的方法亦應描述於提示卡內。

#### 16.氧氣面罩：

提示卡應包含氧氣面罩的位置、使用方法、及調整方法的說明，並說明乘客應在協助孩童使用氧氣面罩前，應先行將自己的面罩戴好。

#### 17.手提電子用品：

當電子用品可被允許使用時，乘客應被告知使用之時機、狀況、及限制。

#### 18.附加說明：

提示卡可包含附加訊息，例如：航空器於地面移動、起飛、及降落時，手提行李及餐桌必須妥善地收好，廚房服務用品須由乘客處回收並收藏妥當。

#### 19.長程越水飛航作業：

當長程越水飛航作業需要裝戴救生筏時，提示卡內應描述救生筏及逃生滑梯/筏的儲放、拋出、及固定的位置。提示卡內亦需包含有關乘客的使用準備、充氣方法、及如何將其連結於航空器等說明。

## 防撞姿勢

### 一、介紹：

為了替不同的人設計一套更好的防撞姿勢，民用航空醫學實驗室曾執行乘客與客艙組員防撞姿勢的研究與測試，它有必要瞭解各種人的尺寸及身體限制、座椅配置、緊急狀況之類別、及許多其他因素。

### 二、採取防撞姿勢之理由：

#### （一）採取防撞姿勢有二個理由：

一個是為了減少連枷，另一個則是減少二次撞擊。減少二次撞擊可藉由預置身體（特別是頭部）與物體表面相抵，因為在撞擊時會衝撞到。為了減少連枷可藉由收縮、彎屈、或向前彎腰等方法。

#### （二）今日使用之航空器座椅配置，可能造成非常小的座椅間距（二排座椅之間的空間），亦可能造成過小或過大的座椅間距（例如安排有頭等艙與經濟艙之航空器）。同時，近來也提升了客艙組員座椅之適航標準，包含肩帶之需求。有鑑於此，本附錄之目地係為大多數的緊急狀況，提供最好且合適之訊息。

### 三、各類防撞姿勢說明：

#### （一）乘客姿勢：

乘客應採取眾多防撞姿勢中的一種，惟不論採取何種姿勢，安全帶應盡可能繫緊、應盡可能地置於軀幹愈低處。

##### 1. 配置低密度座椅或座椅間距較大：

配置低密度座椅或座椅間距較大的航空器，乘客應依圖示 2及圖示 3之描述將頭及下巴抵住他們的雙腿。可藉由乘客握住他們的腳踝或雙腿（如圖示 2）而減少連枷；如果他們無法做到的話，他們應環繞雙臂於雙腿下（如圖示 3）。他們的頭應置於雙腿，保持面朝下方，不可轉向一邊。

## 2. 配置高密度座椅，或座椅間距較大：

配置高密度座椅，或萬一乘客受身體的限制，無法將他們的頭置於雙腿時，他們應將頭及雙臂抵於前排座椅（或艙壁），描述如圖示 1。

## 3. 坐於面向後方座椅之乘客：

坐於面向後方座椅之乘客，應將頭部抵於椅背（或艙壁），如圖示 5。他的雙手不可如過去所建議的置於頭部後面，取而代之的做法則是應將雙手置於其雙膝上或是握住座椅邊緣。

## 4. 孩童及兒嬰：

使用經核准孩童座椅之孩童應依製造廠之說明固定，使用孩童座椅的孩童應採用與成人一樣之防撞姿勢。成人應儘可能平均地支撐著嬰兒的頭部、頸部、及身體、並躬身於嬰兒身上，以降低因連枷可能造成之傷害。

## 5. 孕婦或行動不便的乘客：

孕婦或行動不便的乘客在採行防撞姿勢時，可能需要其他人的協助，但基本上其採行的防撞姿勢與其他人一樣。如果有面向後方的座椅可用時，將對此類乘客有所助益。

## 6. 注意事項：

- (1) 乘客的雙腳應輕輕地平放於座椅前緣的地板上。
- (2) 不可將枕頭或毛毯置於身體與支撐物間，因為枕頭或毛毯幾乎不會化解任何力道，同時會增加二次撞擊受傷的可能。此外，枕頭或毛毯可能會散落於走道上，他們也可能會對緊急撤離產生影響。

## **(二) 客艙組員姿勢：**

客艙組員的防撞姿勢將依其座椅的面向及其固定裝置的種類而定。

### 1. 面向前之客艙組員座椅：



- (1) 使用裝置有肩帶面向前之座椅，客艙組員應儘可能地向後坐，如圖示 5 所示；並將下巴靠胸骨處，如圖示 4。
- (2) 如座椅裝置不具彈性之肩帶時，應儘量繫緊肩帶，並將身軀前傾，將下巴靠胸骨處，如圖示 4。
- (3) 客艙組員的雙臂及手應置於雙膝或握住他們的座椅邊緣，惟不可握住座椅之固定裝置。

## 2. 於面向後之客艙組員座椅：

- (1) 坐於面向後之客艙組員座椅時，客艙組員應儘可能向後坐，頭部抵靠於椅背或頭靠，不論固定裝置是否具有彈性，皆應儘量繫緊，如圖示 5所示。
- (2) 雙手不可緊扣於頭部後面，而可採用面向前座椅之放置位置。

## **(三) 其他情況**

### 1. 直升機『防撞姿勢』：

直升機『防撞姿勢』與其他航空器相同，如有客艙組員時，應採用乘客或客艙組員之防撞姿勢，端視他們的座椅及固定裝置而定。

### 2. 可預期之緊急降落：

可預期之緊急降落，乘客應被提示上述之相關訊息。

### 3. 不可預期之緊急狀況：

不可預期之緊急狀況，客艙組員可能僅有有限的時間發出簡短的口令，如「彎腰」或「握住腳踝」。經驗顯示；企圖採取某種防撞姿勢的乘客，其所受到的傷害較那些毫未採取任何行動的人所受到的傷害較小。

## 防撞姿勢圖示



圖示 1



圖示 2



圖示 3



圖示 4



圖示 5