



交通部民用航空局 民航通告

主旨：轉頒民航通告（Maintenance Resource Management (MRM) Training 維修資源管理訓練）

發行日期：2016.3.31

編號：AC F120-72

發行單位：飛航標準組

一、目的：

- （一）本民航通告係轉頒美國 FAA AC 120-72 「Maintenance Resource Management Training」及其後續修訂版，並取代本國民航通告 AC 120-004A 維修資源管理訓練。
- （二）本民航通告提供航空公司或航空器維修廠之機務及品管部門制定維修資源管理訓練（Maintenance Resource Management Training）之指引。
- （三）本民航通告不具強制性，而是提供一種可接受之方法，但非惟一之方法，提供航空公司或航空器維修廠建立作業之準則。

二、修正說明：

本通告直接轉布美國 FAA AC 120-72 「Maintenance Resource Management Training」，可逕自美國聯邦航空總署網站下載，其網址為「<http://fsims.faa.gov/>」。進入該網站後點選「Regulatory and Guidance Library」，進入後再點選「Advisory Circulars」，進入後於「Search」欄位鍵入「120-72」或「AC 120-72」搜尋即可。並取代民國 89 年 12 月 28 日訂定之 AC 120-004A。

三、背景說明：

維修資源管理訓練是航空公司或航空器維修廠在航空器維修上重要之一環，航空公司或航空器維修廠持續不斷的經由維修資源管理訓練與改善行動，維持其航機安全運作與維修品質。

維修資源管理訓練之重點在於需要航空公司或航空器維修廠具有前瞻性之投資支持、公司管理階層持續重視執行維修資源管理訓練（MRM，Maintenance Resource Management Training）之推動，並透過良好之計畫執行維修資源管理訓練工作。

維修資源管理著重在“情境警覺、溝通技巧、團隊合作、協調分工及正確決定”。

四、需求說明：

航空公司或航空器維修廠於維護人員訓練計畫中制定維修資源管理訓練課程及各項作業程序後實施。並應對航空器維修工程師及維修員(含維修支援人員；如工程師、維修計畫與管制人員、補給人員與負責維修工作之各管理階層人員等)實施維修資源管理訓練後，始得負責、擔任及執行相關維修工作。

五、執行要點說明：

（一）組織：

航空公司或航空器維修廠應依照各公司本身組織編制型態及文化特性，訂定適合自己公司或維修廠之維修資源管理（MRM）課程，包含「課程開發、設計、後續新教材發展及授課與評估」等工作；訓練部門亦應配合品管部門或工程部門或公司業務承辦部門，協助其執行課程訓練。公司自我督察單位應列入年度項目實施稽核。

（二）維修資源管理訓練範圍與重點：

航空公司或航空器維修廠應訂定適合於自己公司之維修資源管理（MRM）訓練課程，持續推動之課程及管理辦法至少包含下列要點：

- 1、需求評估：各公司依本身性質或特性執行維修資源管理(MRM)訓練課程。
- 2、課程設計：分初步設計維修資源管理(MRM)訓練課程及細部設計維修資源管理(MRM)訓練課程，並適時的增修訂內容(含初訓與複訓)，訓練內容應包含組員資源管理訓練，以提升維護人員間及與飛航組員間之協調合作，減少人為因素造成之事故。
- 3、教材發展：維修資源管理(MRM)訓練課程之教材編訂(初稿)，再經審查評估或試教後完成定稿。
- 4、執行方式：參照 FAA AC 120-72「Maintenance Resource Management Training」，訂定適合於本身公司之維修資源管理(MRM)年度訓練課程計畫(含初訓與複訓)，確實執行訓練。
- 5、成效評估：評估方式分為六階段：
 - (1) 訓練前基本需求評估。
 - (2) 訓練者反應。
 - (3) 學習評估。
 - (4) 執行成效評估。
 - (5) 組織成效評估。
 - (6) 修訂計畫課程。

六、相關規定及參考文件：

- (一) 07-02A 「航空器飛航作業管理規則」第 146 條規定。
- (二) 06-02A 「航空產品與其各項裝備及零組件維修廠設立檢定管理規則」第 20 條規定。
- (三) FAA AC 120-72 「Maintenance Resource Management Training」。
- (四) FAA FAR Part 121.375.& 135.433 「Maintenance And Preventive Maintenance Training」。

簽署： 

飛航標準組組長林俊良