



交通部民用航空局 民航通告

主旨：出口座位安排計畫(Exit Seating Program)

發行日期：2018.06.15

編號：AC 121-003B

發行單位：飛航標準組

一、目的：

本通告提供航空公司建立出口座位安排計畫之相關指引及說明，以符合 07-02A「航空器飛航作業管理規則」第 45 條相關規定。

二、修正說明：

- (一) 調整本通告五、執行要點說明：(二) 緊急出口座位安排程序 2、乘客義務 (1) A、之翻譯用字。
- (二) 修訂本通告六、相關規定及參考文件：(二) 民航通告編號。
- (三) 刪除本通告六、相關規定及參考文件：(三) 及 (四) 之參考網址。
- (四) 刪除本通告六、相關規定及參考文件：(五) 美國 National Transportation Safety Board, Emergency Evacuation of Commercial Airplanes, Safety Study NTSB/SS-00/01 之過時文件並配合調整項次。
- (五) 取代民國 105 年(西元 2016 年)3 月 10 日訂定之 AC121-003A。

三、背景說明：

為提升客艙安全，本局於民國 92 年 9 月至 12 月間，邀集國籍民用航空運輸業(下稱航空公司)參與「強化客艙安全相關法制化作業」，在增進飛航安全之考量下，參酌美國聯邦航空法規 (FAR) Part 121.585 EXIT SEATING 內容，決議提案增、修訂 07-02A「航空器飛航作業管理規則」第 45 條規定，其中增列緊急出口座位安排之規範如下：「...航空器使用人應訂定出口座位安排計畫，該計畫應包含定義各型別航空器之緊急出口、座位安排程序、機場資訊及出口座位乘客提示卡，以提供相關作業人員使用...」前項提案已完成法制化作業，並於民國 96 年 1 月 17 日以交通部交航字第 0960085002 號令公告實施。因此，本局綜整 FAR、FAA Order 8900.1, Flight Standards Information Management System 相關規範，擷取適用之資訊新訂本民航通告，俾利航空公司依循，以符合法規需求。

四、需求說明：

- (一) 本通告適用對象為民用航空運輸業(下稱航空公司)。航空公司應參考本民航通告之執行要點訂定「出口座位安排計畫」於相關作業手冊內並納入訓練以為實施之依據。
- (二) 新增或修訂「緊急出口座位提示卡」及相關「機場資訊」，以符合法規需求。

五、執行要點說明：

- (一) 定義各型別航空器「緊急出口」及「緊急出口座位」
 - 1、「緊急出口位置」及「緊急出口座位」應依航空器製造廠之相關指引訂定。
 - 2、「緊急出口座位」係指可直接通往緊急出口，不需穿過走道或隔板之座位，航空公司手冊所訂定之程序必須包含機隊中每一型別之緊急出口座位。

- 3、明確定義「緊急出口座位」較僅指出「緊急出口排數」更為精確，以 DASH-8 機型為例：該機第一排之兩個座位與緊急出口有關，其中靠窗的座位在艙壁後，被隔板阻擋，故不視為一個緊急出口座位。但是，靠走道之座位，乘客可直接通往緊急出口，故定義為「緊急出口座位」。

（二）緊急出口座位安排程序

1、緊急出口座位乘客之選擇標準（Selection Criteria）

（1）選擇原則：

- A、緊急出口座位乘客之選擇標準係以「能力」及「狀態」考量其機動性、體能及活動力，以確保該座位乘客之適合性。
- B、選擇標準應包含在公司整體之手冊，含客艙組員手冊、出口座位乘客提示卡。該選擇標準亦應公開以供大眾檢視。
- C、業者應使用持平文字，避免導致不當歧視。下列為不當的傳達可能導致意義改變之例子：「視力較差無法執行被賦予義務的人（不含使用隱形眼鏡及戴眼鏡者）」，若前述文字省略了「不含使用隱形眼鏡及戴眼鏡者」之文字，有可能導致不必要的排除戴隱形眼鏡及眼鏡者乘坐緊急出口座位。
- D、航空公司經指派負責決定緊急出口座位乘客之員工必須以不歧視之態度，應用持平之選擇標準。例如，年紀（15 歲以下除外）及體型不應視為評估乘客是否適合的單一決定因素。航空公司人員應依照公司明訂之選擇標準，以客觀的原則評估乘客身體、心智及其他狀態，若乘客符合選擇標準，年紀或體型不應是不符合之唯一因素。
- E、選擇標準應排除行走困難、無法拿起個人隨身行李之乘客坐於緊急出口，因為藉由觀察即可知該乘客無法迅速移動並執行緊急撤離相關工作。

- （2）選擇標準：航空公司應訂定有下列情況者，不適合乘坐於緊急出口：

A、雙臂及雙腿缺乏足夠體能、活動力及機動性執行下列義務：

- (a) 可向上、向旁及向下觸及緊急出口，並操作緊急出口裝置。
- (b) 能抓、推、拉、轉或以其他方式操控機械裝置。
- (c) 能推撞或以其他方式開啟緊急出口。
- (d) 能將機翼逃生出口移至附近座椅上，或越過座椅上方移至鄰排座椅上。(如適用)
- (e) 能移動等同於機翼處緊急出口尺寸與重量之阻礙物。
- (f) 能迅速到達緊急出口。
- (g) 當移動阻礙物時，能維持平衡。
- (h) 能迅速撤離。
- (i) 能穩住充氣後之逃生滑梯(如適用)。
- (j) 能協助他人脫離逃生滑梯(如適用)。

B、小於 15 歲者。

C、需在他人的協助下才能執行航空公司所賦予之義務者。

D、無法瞭解航空公司所提供書面(或圖示)有關緊急撤離之說明或組員口頭指令者。

E、視力較差無法執行被賦予之義務者(不含使用隱形眼鏡及戴眼鏡者)。

F、聽力較差無法聽到及瞭解組員下達之指令者(不含戴助聽器者)。

G、無法適時地傳遞訊息給其他乘客者。

H、乘客有下列情形者：

- (a) 妨礙執行被賦予之義務的情形(例如照顧小孩子)。

(b) 如因執行被賦予之義務時，可能遭致傷害之情形。

2、乘客義務 (Functions)

(1) 航空公司應明訂在緊急狀況發生時，而組員無法協助的情形下，緊急出口座位乘客將被賦予之下列義務：

A、確認緊急出口位置。

B、能辨識打開緊急出口之裝置。

C、能瞭解打開緊急出口之說明。

D、開啟緊急出口。

E、能評估打開緊急出口是否將增加乘客風險。

F、遵守組員口頭指引或手勢。

G、放置或固定緊急出口（艙門）的方法以避免阻礙出口之使用（如適用）。

H、評估逃生滑梯之情況、啟動逃生滑梯、穩定充氣後之逃生滑梯以協助乘客撤離（如適用）。

I、能迅速撤離。

J、評估、選擇並依照安全的路線自緊急出口撤離。

(2) 緊急出口座位之乘客必須有意願且有能力在緊急情況下執行被賦予之義務。

(3) 航空公司須將賦予之義務以文字或圖示顯示，明列於緊急出口乘客提示卡上，並明示於乘客登機口之場站資訊處，及公司手冊之程序中。

3、緊急出口座位乘客選擇、評估、確認之作業：

(1) 航空公司須依選擇標準 (Selection Criteria)，決定適合坐於緊急出口座位之乘客，並應將相關作業人員明訂於手冊中，及須建立有關選擇乘客之作業程序。程序中應說明下列事項：

A、何人負責做這些決定（在登機前和在飛機上最後的確認）。

B、如何決定。

C、何時執行。

D、何處執行。

E、明確指出每一飛機之緊急出口座位。

- (2) 預先安排的座位：緊急出口座位乘客應於登機前即被指定，這將減少困擾或重新安排座位及航機延誤之可能。這包含航空公司未經篩選而允許乘客自行選擇緊急出口座位之不劃位政策、預先選位、自動報到系統或是其他電腦化之自動選位及報到系統。因此，當航空公司使用上述系統時，應建立一種篩選、確認及機內重新安排座位之程序以確保符合緊急出口座位安排之條件。例如，在選擇緊急出口座位時，如果系統畫面出現提示功能，將有助於初步確認乘客的適合性。當乘客透過自動報到系統選擇緊急出口座位時，地勤人員可在取票處確認及評估該乘客是否適合安排於緊急出口座位。為了確保篩選的過程，有些航空公司指派專人於自動報到櫃檯執行篩選。航空公司出口座位安排計畫應包含有關預先安排座位如自動劃位、預先選位等確認及篩選之方法，以確保緊急出口座位乘客之安排符合篩選條件。
- (3) 航空公司有責任且須依手冊指派專責人員確認緊急出口座位乘客之適合性。
- (4) 若航空公司使用電子系統讓乘客選擇緊急出口座位，自行列印登機證，則必須於手冊中指派專責人員及建立篩選乘客之程序。
- (5) 當規範出適合乘坐於緊急出口座位之標準後，航空公司員工仍應依據手冊程序評估該乘客是否符合篩選標準。程序通常包含觀察身體狀況及藉由其他方式（例如與乘客對話）以確定該乘客符合選擇標準（如聽力、理解力、溝通能力或因其他因素無法專心等）。

- (6) 航空公司不得允許飛機後推或滑行，除非至少一名組員已確認緊急出口座位乘客有能力執行緊急狀況時賦予之義務。被指派之組員及決定緊急出口座位乘客之程序必須明訂於手冊中。

4、口語提示（Oral Briefing）

- (1) 航空公司應明訂口語提示項目並列在手冊中。口語提示應含下列項目：

A、要求乘客參閱「出口座位乘客提示卡（Exit Seating Passenger Information Card）」所列之選擇標準（Selection Criteria）及賦予之義務（Functions）。

註：口語提示只需要求乘客參閱提示卡內容，不需逐項閱讀出選擇標準及賦予之義務。

B、要求乘客確認無下列須重新安排座位之情況：

- (a) 不符合選擇標準。
- (b) 不確定能執行緊急狀況所賦予之義務。
- (c) 執行賦予之義務會遭致身體傷害。
- (d) 沒有意願協助。

- (2) 緊急出口座位乘客個別之安全提示（Individual Exit Seat Briefings）：

A、除了在口語提示時要求乘客參考出口座位乘客提示卡外，許多航空公司指派特定組員執行額外具體的提示，以確保緊急出口座位乘客能瞭解及使用航空公司所用的語言。但只要緊急出口座位乘客能明白組員指引、指令、有關緊急出口座位義務之圖文、能適時傳遞有關緊急狀況之訊息等，流利地使用航空公司所用的語言不是必需的。

B、個別提示在緊急撤離時有正面的效果，同時有助於客艙組員評估緊急出口座位乘客的適合性。個別提示除可提醒乘客應負之責任、鼓勵乘客閱讀出口座位乘客提示卡，亦能

讓乘客有機會詢問組員有關艙門操作或相關程序外，組員亦可評估乘客是否理解其口頭指令之能力。

C、航空公司針對該機緊急出口確切之位置併入個別之口語提示是有益的，如此可讓緊急出口座位乘客瞭解提示是針對他們所做的。某些航空公司作法是由組員向乘客說明或在登機證上顯示，以明確向乘客指出緊急出口座位之位置。

(3) 緊急出口座位乘客安全提示應在乘客登機完畢後執行，否則較晚登機乘客坐在緊急出口座位時，必須再次執行安全提示。

(4) 為了安全考量，口語提示應包含在後推滑行前之作業程序中。航空公司應確保已訂定下列作業：除非至少一名組員已確認緊急出口座位乘客有能力執行緊急狀況賦予之義務（包含遵守組員口頭指引），否則該飛機不得後推或滑行。

5、降落前檢查、確認程序：航空公司應訂定程序以確保緊急出口座位不得為不符選擇標準者所佔用。組員於飛航中應持續監控該座位乘坐情況，確保不符選擇標準之乘客不會更換座位至緊急出口。組員應於降落前再次檢查以確保該座位乘客符合選擇標準，及確認起飛前所選定之乘客仍符合選擇標準（例如飛航中飲酒過量、受驚嚇、生病、受傷等皆不適宜）。

6、重新安排座位與客滿情況（Reseating/Full Booking）

(1) 當指派於緊急出口座位乘客無法協助執行緊急撤離時所賦予義務或要求更換至非緊急出口座位，航空公司應立即重新安排該乘客至非緊急出口座位，公司手冊中應明確訂定如何重新安排乘客座位之程序。

註：航空公司不得要求須重新安排座位之乘客表明原因。

(2) 當指派於緊急出口座位乘客要求重新安排座位，而其他非緊急出口座位客滿時，航空公司須另安排有意願協助之乘客乘坐於緊急出口座位，公司手冊中應明訂在客滿情形下如何重新安排乘客座位之程序。

註：若指派於緊急出口座位之乘客改變主意，應在航機後推前完成重新安排座位之程序。但若已開始滑行或起飛，則不

須移動該乘客，以免造成危險。客艙組員須警覺緊急狀況發生時潛在之問題，應待飛機起飛至安全高度後，再行更換座位。此狀況不得當作組員未能完成確認作業之藉口。

7、拒絕載運（Denial Of Transportation）

（1）航空公司僅可在下列情況下拒絕載運乘客：

A、乘客拒絕遵守組員或其他經授權人員要求遵守經核備之緊急出口座位安排程序。

B、除緊急出口座位外，無其他座位適合行動不便乘客乘坐。

（2）航空公司相關手冊應明訂拒絕載運之原因，且包含如何處理拒載乘客之程序及應指派專人處理。

8、爭議處理（Disputes）：緊急出口座位安排程序應明訂相關單位如何解決執行過程中所產生之爭議及機場負責處理客訴之權責人員。

（三）出口座位乘客提示卡（Exit Seating Passenger Information Card）

依據航空器飛航作業管理規則第 45 條相關規定，航空器使用人應備有出口座位乘客提示卡。出口座位乘客提示卡可單獨印製亦可包含於一般乘客座位之安全提示卡中。出口座位乘客提示卡須置放於指定之緊急出口座位處。

該卡片應以組員下達指令時主要使用之語言文字為主，且須包含下列內容：

1、選擇標準（Selection Criteria）

2、緊急狀況時賦予之義務（Functions）：出口座位乘客提示卡上可以文字或圖示方式列出緊急出口座位乘客於緊急狀況時被賦予之義務，若義務無法以圖示顯示（例如遵從組員口頭指引及手勢），則須以文字明列於提示卡上。

3、要求乘客確認是否需要重新安排座位

（1）請乘客確認是否符合選擇標準、能履行提示卡所列義務、確

定能執行賦予之義務、執行時不會遭致傷害及有協助意願等，否則須更換座位。

(2) 請乘客確認自己是否能瞭解緊急狀況時組員下達指令使用之語言，否則須更換座位。

(四) 機場資訊 (Airport Information)

航空公司應於各機場登機門、票務櫃檯備有緊急出口座位安排程序之書面資訊。機場資訊可以多樣化方式展示，如跑馬燈、卡片、宣傳品、機票封套、電腦列印資料、公告等。航空公司之出口座位安排計畫應明訂如何取得相關資料之方法。機場資訊應含下列內容：

- 1、選擇標準。
- 2、緊急狀況應履行之義務。
- 3、可要求重新安排座位。
- 4、拒絕載運之原因。

(五) 計畫陳報

航空公司陳報「出口座位安排計畫」時應含下列文件：

- 1、出口座位安排計畫符合陳述表（如附件）。
- 2、相關作業手冊：
 - (1) 應含適用出口座位安排計畫之相關作業權責部門。
 - (2) 手冊內之程序應包含：指定之緊急出口座位、選擇標準、緊急狀況時賦予之義務、組員確認緊急出口乘客之程序、乘客口語提示、座位安排、拒絕載運、解決緊急出口座位爭議及指派處理之權責人員、出口座位乘客提示卡及機場資訊之相關規定。
- 3、飛機配置圖：飛機配置圖應顯示航空公司各飛機之緊急出口座位確切位置，並強調所有緊急出口及阻礙處，如隔板、洗手間、置物櫃及廚房等。

4、出口座位乘客提示卡：各型別飛機之出口座位乘客提示卡，在報局審查前應提出提示卡之草案。

5、機場資訊：航空公司應明訂書面之機場資訊並在報局審查時檢附相關草案送審。

(六) 審查程序

1、本局審查步驟如下：

(1) 航空公司備妥出口座位安排計畫草案及符合陳述向本局提出核備前申請，並安排說明日期。

(2) 本局依需要召集相關檢查員列席說明會，提出審查意見。

(3) 航空公司正式發函本局，本局依據審查結果予以核備。

2、審查的目的及審查程序是為了確保出口座位安排計畫符合現行法規需求，故航空公司之緊急出口座位計畫應先送民航局審查。

3、在審查過程，民航局依據「出口座位安排計畫審核表」完成審查程序。如果對該計畫不滿意，民航局將退還航空公司並說明須要的增、修訂處。若經檢視計畫已完成且符合相關指引，民航局將同意備查。

4、已同意備查之出口座位安排計畫如因程序改變、增加新飛機、乘客座位配置改變、出口座位乘客提示卡變更..等原因，須修訂時，必須送交民航局審查。航空公司應確保備有出口座位安排計畫的最新版本。

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 20、45、182、189、190 條等。

(二) 民航通告 AC121-001A：乘客安全提示及提示卡。

(三) 美國 14 CFR Part 121.585, 121.586, 135.129。

(四) 美國 FAA Order 8900.1, Flight Standards Information Management

System。

(五) ICAO Doc 10002：Cabin Crew Training Manual。

簽署：林俊良

飛航標準組組長林俊良

出口座位安排計畫 符合陳述

本符合陳述的目的：

1. 協助航空公司檢視出口座位安排計畫是否符合相關法規。
2. 協助航空公司檢視出口座位安排計畫是否符合安全規範。
3. 協助航空公司檢視出口座位安排計畫內容是否完備。
4. 協助航空公司通過民航局核備其出口座位安排計畫。

使用說明：

1. 本符合陳述共分程序符合、控管符合、作業評量(自我督察)符合、介面符合、管理的責任與職權符合等五部份。
2. 請依據項目欄內各項目，於符合陳述欄位中填入對應資料。
3. 本符合陳述內容之完善有助於民航局核備出口座位安排計畫之進度。

名詞定義：

1. 程序 (Procedures)：明文規定作業的順序和方法。
2. 控管 (Controls)：為獲致預期結果的一種檢查和限制的作業。
3. 作業評量 (Process Measurement)：航空公司測試與評估其作業過程，以發現問題（含潛在問題）並採取矯正措施。
4. 介面 (Interfaces)：航空公司辨識及管理不同作業間之互動狀況。

第一節 程序符合		
項 目		符合陳述
1.	定義各型別航空器「緊急出口」及「緊急出口座位」： 航空公司相關手冊內須包含下列項目： 1. 依航空器製造廠之相關指引訂定每一飛機之緊急出口及緊急出口座位。	

	<p>2. 「緊急出口座位」係指直接通往緊急出口及不需穿過走道或隔板之座位之說明。</p> <p>3. 明確指出各機隊每一型別之緊急出口座位。</p>	
2.	緊急出口座位安排程序：	
2.1.	<p>緊急出口座位乘客選擇標準：</p> <p>1. 選擇原則：</p> <p>經指派負責決定緊急出口座位乘客之員工必須以不歧視之態度，應用持平之選擇標準之相關說明及資訊。</p> <p>2. 選擇標準：</p> <p>訂定不適合乘坐於緊急出口座位乘客之程序：</p> <p>(1)若航空公司確定該乘客雙臂、雙腿缺乏足夠體能、活動力及機動性可執行下列義務：</p> <ul style="list-style-type: none"> A. 可向上、向旁及向下觸及緊急出口，並操作緊急出口裝置。 B. 能抓、推、拉、轉或以其他方式操控機械裝置。 C. 能推撞或以其他方式開啟緊急出口。 D. 能將機翼逃生出口移至附近座椅上，或越過座椅上方移至鄰排座椅上。（如適用） E. 能移動等同於機翼處緊急出口尺寸與重量之阻礙物。 F. 能迅速到達緊急出口。 G. 當移動阻礙物時，能維持平衡。 H. 能迅速撤離。 I. 能穩住充氣後之逃生滑梯（如適用）。 J. 能協助他人脫離逃生滑梯（如適用）。 <p>(2)小於 15 歲乘客。</p> <p>(3)需在他人的協助下才能執行航空公司所賦予之義務者。</p> <p>(4)無法瞭解航空公司所提供書面（或圖示）有關緊急撤離之說明或組員口頭指令者。</p> <p>(5)視力較差無法執行被賦予之義務者（不含使用隱形眼鏡及戴</p>	

	<p>眼鏡者）。</p> <p>(6)聽力較差無法聽到及瞭解組員下達之指令者（不含戴助聽器者）。</p> <p>(7)無法適時地傳遞訊息給其他乘客者。</p> <p>(8)乘客有妨礙執行被賦予之義務的情形（例如照顧小孩子）。</p> <p>(9)乘客因執行被賦予之義務時，可能會遭致傷害。</p>	
2.2.	<p>乘客義務：（明訂在緊急狀況發生時，而組員無法協助的情形下，緊急出口座位乘客將被賦予之下列義務）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認緊急出口位置。 2. 能辨識打開緊急出口之裝置。 3. 能瞭解打開緊急出口之說明。 4. 開啟緊急出口。 5. 能評估打開緊急出口是否將增加乘客風險。 6. 遵守組員口頭指引或手勢。 7. 放置或固定緊急出口（艙門）的方法以避免阻礙出口之使用（如適用）。 8. 評估逃生滑梯之情況、啟動逃生滑梯、穩定充氣後之逃生滑梯以協助乘客撤離（如適用）。 9. 能迅速撤離。 10. 評估、選擇並依照安全的路線自緊急出口撤離。 	
2.3.	<p>緊急出口座位乘客選擇、評估、確認之作業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 決定適合坐於緊急出口座位之乘客之相關作業人員應明訂於手冊中，並建立有關選擇乘客之作業程序。程序中應說明下列事項： <ol style="list-style-type: none"> (1)何人負責做這些決定（在登機前和在飛機上最後的確認）。 (2)如何決定。 (3)何時執行。 (4)何處執行。 	

	<p>(5)明確指出每一飛機之緊急出口座位。</p> <p>2. 相關手冊程序包含登機前即選定符合選擇標準及能執行被賦予義務之緊急出口座位乘客。</p> <p>3. 預先安排的座位：</p> <p>相關手冊包含下列程序：當航空公司使用未經篩選而允許乘客自行選擇緊急出口座位之不劃位政策、預先選位、自動報到系統或是其他電腦化之自動選位及報到系統時，應建立篩選、確認及機內重新安排乘客座位之程序，以符合出口座位安排計畫。</p> <p>4. 相關手冊包含下列程序：若航空公司使用電子系統讓乘客選擇緊急出口座位，自行列印登機證，須指派專責人員及建立篩選乘客之程序。</p> <p>5. 航空公司員工應依據手冊程序評估該乘客是否符合篩選標準，包含觀察身體狀況及藉由其他方式（例如與乘客對話）以確定該乘客符合選擇標準（如聽力、理解力、溝通能力或因其他因素無法專心等）。</p> <p>6. 航空公司不得允許飛機後推或滑行，除非至少一名組員已確認緊急出口座位乘客有能力執行緊急狀況時賦予之義務。被指派之組員及決定緊急出口座位乘客之程序必須明訂於手冊中。</p> <p>7. 乘客於飛機內使用自備氧氣裝備時，其相關手冊內應包含該乘客不適合坐於緊急出口座位之相關作業說明及資訊。（如適用）</p>	
--	--	--

2.4.	<p>口語提示：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關手冊包含口語提示時要求乘客參閱下列事項之程序： <ol style="list-style-type: none"> (1) 參閱「出口座位乘客提示卡（Exit Seating Passenger Information Card）」。 (2) 參閱「出口座位乘客提示卡所列之選擇標準（Selection Criteria）」。 (3) 參閱「出口座位乘客提示卡所列賦予之義務（Functions）」。 2. 口語提示時要求乘客確認無下列須重新安排座位之情況： <ol style="list-style-type: none"> (1) 不符合選擇標準。 (2) 不確定能執行緊急狀況所賦予之義務。 (3) 執行賦予之義務會遭致身體傷害。 (4) 沒有意願協助。 3. 緊急出口座位乘客安全提示應在乘客登機完畢後執行，否則較晚登機乘客坐在緊急出口座位時，必須再次執行安全提示。 4. 為了安全考量，口語提示應包含在後推滑行前之作業程序中。航空公司應確保已訂定下列作業：除非至少一名組員已確認緊急出口座位乘客有能力執行緊急狀況賦予之義務（包含遵守組員口頭指引），否則該飛機不得後推或滑行。 	
2.5.	<p>降落前檢查、確認程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應訂定組員於飛航中應持續監控該座位乘坐情況，確保不符選擇標準之乘客不會更換座位至緊急出口。組員應於降落前再次檢查以確保該座位乘客符合選擇標準，及確認起飛前所選定之乘客仍符合選擇標準（例如飛航中飲酒過量、受驚嚇、生病、受傷等皆不適宜）。 	

2.6.	<p>重新安排該乘客座位與客滿情況：</p> <p>手冊應包含立即重新安排該乘客座位之程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 當指派於緊急出口座位乘客無法協助執行緊急撤離時所賦予義務或要求更換至非緊急出口座位，應立即重新安排該乘客至非緊急出口座位。 2. 當指派於緊急出口座位乘客要求重新安排座位，而其他非緊急出口座位客滿時，須另安排有意願協助之乘客乘坐於緊急出口座位。 	
2.7.	<p>拒絕載運：</p> <p>相關手冊包含下列拒絕載運乘客之程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客拒絕遵守組員或其他經授權人員要求遵守經核備之緊急出口座位安排程序。 2. 除緊急出口座位外，無其他座位適合行動不便乘客乘坐。 	
2.8.	<p>爭議處理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急出口座位安排程序應明訂相關單位如何解決執行過程中所產生之爭議及機場負責處理客訴之權責人員。 	
3.	出口座位乘客提示卡（以組員口語提示與下達指令時使用之語言文字）	
3.1.	列出緊急出口座位乘客選擇標準。（標準同 2.1.）	
3.2.	<p>列出緊急狀況發生時，組員無法協助的情形下，緊急出口座位乘客被賦予之下列義務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認緊急出口位置。 2. 能辨識打開緊急出口之裝置。 3. 能瞭解打開緊急出口之說明。 4. 開啟緊急出口。 5. 能評估打開緊急出口是否將增加乘客風險。 6. 遵守組員口頭指引或手勢。 7. 放置或固定緊急出口（艙門）的方法以避免阻礙出口之使用 	

	<p>(如適用)。</p> <p>8. 評估逃生滑梯之情況、啟動逃生滑梯、穩定充氣後之逃生滑梯以協助乘客撤離(如適用)。</p> <p>9. 能迅速撤離。</p> <p>10. 評估、選擇並依照安全的路線自緊急出口撤離。</p>	
3.3.	<p>列出下列需要重新安排座位之情況：</p> <p>1. 要求乘客確認是否符合選擇標準，以在緊急情況時能評估、選擇並依照安全的路線自緊急出口撤離。</p> <p>2. 要求乘客確認是否不確定能執行緊急狀況所賦予之義務。</p> <p>3. 要求乘客確認是否執行賦予之義務會遭致身體傷害。</p> <p>4. 要求乘客確認是否沒有意願協助。</p>	
3.4.	<p>「出口座位乘客提示卡」以組員口語提示與下達指令時使用之語言文字，要求乘客確認是否能閱讀、傳達或瞭解航空公司文字或圖示指引，否則須重新安排座位。</p>	
3.5.	<p>相關手冊含每一緊急出口座位須備有「出口座位乘客提示卡」之程序。</p>	
4.	機場資訊：	
4.1.	<p>相關手冊含各機場登機門、票務櫃檯備有緊急出口座位安排之書面資訊之程序。</p>	
4.2.	<p>機場資訊之展示方式：如跑馬燈、卡片、宣傳品、機票封套、電腦列印資料、公告等。航空公司之出口座位安排計畫應明訂如何取得相關資料之方法。</p>	
4.3.	<p>機場資訊應含下列內容：</p> <p>1. 選擇標準。</p> <p>2. 緊急狀況應履行之義務。</p> <p>3. 可要求重新安排座位。</p> <p>4. 拒絕載運之原因。</p>	
5.	計畫陳報：	

5.1.	相關手冊應包含出口座位安排計畫修訂時，應送民航局審查之程序。	
6.	航空公司手冊包含符合出口座位安排計畫法規需求之政策。	
7.	航空公司手冊中包含負責完成出口座位安排計畫相關作業人員的權責。	
8.	航空公司手冊中包含相關人員的作業須符合出口座位安排計畫的規定。	

第二節 控管符合

項 目		符合陳述
1.	下列控管機制已納入出口座位安排計畫。	
1.1.	訂有適當的控管機制以確保緊急出口座位乘客經篩選，以符合該公司之出口座位安排計畫。	
1.2.	訂有適當的控管機制以確保組員確認緊急出口座位乘客有意願於緊急狀況時協助。	
1.3.	訂有適當的控管機制，以確保各機場登機門、票務櫃檯備有緊急出口座位安排程序之書面資訊。	
1.4.	訂有適當的控管機制，以確保緊急出口座位備有含相關必要資訊之出口座位乘客提示卡。	
1.5.	訂有適當的控管機制，以確保緊急出口座位口語提示符合該公司之出口座位安排計畫。	

第三節 作業評量（自我督察）符合

項 目		符合陳述
1.	航空公司的出口座位安排計畫包含下列作業評量（自我督察）：	
1.1.	應有確保緊急出口座位乘客有能力於緊急狀況時協助之作業評量（自我督察）辦法。	
1.2.	應有確保組員確認緊急出口座位乘客有意願於緊急狀況時協助之	

	作業評量（自我督察）辦法。	
1.3.	應有確保各機場登機門、票務櫃檯備有緊急出口座位安排程序之書面資訊之作業評量（自我督察）辦法。	
1.4.	應有確保緊急出口座位備有含相關必要資訊之出口座位乘客提示卡之作業評量（自我督察）辦法。	
1.5.	應有確保緊急出口座位口語提示符合該公司出口座位安排計畫之作業評量（自我督察）辦法。	
2.	應有遵守該公司手冊中訂定之政策、程序、作業說明及資訊之作業評量（自我督察）辦法。	
3.	航空公司的手冊應提供作業評量（自我督察）的結果，做為改善其出口座位安排計畫之依據。	
4.	執行作業評量（自我督察）的單位，應可由出口座位安排計畫相關負責人處，取得資料。	

第四節 介面符合

項 目		符合陳述
1	航空公司的手冊應明訂一套對出口座位安排計畫內，任何相關介面改變時，評估其對現行作業之影響的辦法。	

第五節 管理的責任與職權符合

項 目		符合陳述
1.	手冊明訂由何人對出口座位安排計畫的品質負責。	姓名： 職稱：
2.	手冊明訂何人有權建立或修訂出口座位安排計畫的政策、程序、作業說明及資訊。	姓名： 職稱：
3.	手冊包含出口座位安排計畫相關作業人員（如組員、地勤人員及管理人員等）的職掌和責任。	

4.	手冊對出口座位安排計畫相關作業人員提供作業說明與資訊。	
5.	手冊清楚及完整的書明該職位對出口座位安排計畫的責任。	
6.	手冊清楚及完整的書明該職位的對出口座位安排計畫權責。	
7.	手冊清楚及完整的書明出口座位安排計畫相關負責人員的資格標準。	
8.	手冊清楚及完整的書明出口座位安排計畫中建立/修訂政策、程序、作業說明及資訊的相關權責人員的資格標準。	
9.	手冊清楚及完整的書明出口座位安排計畫授權的程序。	