

桃園國際機場空側安全及異常事件通報暨處理程序

民航局 106 年 3 月 9 日站務場字第 1065004837 號函備查
桃園國際機場股份有限公司 106 年 3 月 10 日桃機航字第 1060031532 號函訂定
民航局 108 年 1 月 9 日站務場字第 1075022279 號函備查
桃園國際機場股份有限公司 108 年 1 月 14 日桃機航字第 1080030356 號函修訂
桃園國際機場股份有限公司 108 年 12 月 9 日桃機航字第 1081702443 號函修訂
民航局 112 年 9 月 22 日站務場字第 1120030194 號函備查
桃園國際機場股份有限公司 112 年 11 月 6 日桃機航字第 1121702513 號函修訂
桃園國際機場股份有限公司 113 年 3 月 12 日桃機航字第 1131700485 號函修訂

一、目的

為確保桃園國際機場（以下稱本機場）空側所發生安全及異常事件之通報、處理及調查作業有所依循，爰訂定本程序。

二、依據

交通部民用航空局（以下稱民航局）「航空站空側作業管理手冊」

三、定義

（一）空側安全及異常事件：指「飛安相關事件」、「地面勤務作業安全事件」及「異常事件」。

1. 飛安相關事件：於本機場空側航空器因運作中所發生之相關安全事件。

2. 地面勤務作業安全事件：指「重大地面安全事件」、「地面安全事件」及「空側場面作業違規事件」。

（1）重大地面安全事件：於活動區執行之地面勤務作業，因作業不當或裝備失效，導致航空器受損須停機檢修者，或經民航局認定屬重大空側場面作業事件。

（2）地面安全事件：

A. 於活動區執行之地面勤務作業，因作業不當或裝備失效，導致航空器輕微受損，未達停機檢修程度者。

B. 於活動區執行之地面勤務作業，因作業不當或裝備失效，導致人員受傷需送醫救治，或機場設施損壞影響運作者。

C. 新聞媒體報導之空側場面作業相關事件。

(3) 空側場面作業違規事件：其他違反本機場空側作業程序或規定之事件。

3. 異常事件：指「航空站空側作業管理手冊」所列航空站經營人應通報民航局之運作異常事項（附件一）。

(二) 空側作業範圍

1. 活動區：指機場內供航空器起飛、降落及滑行之區域，包括操作區及停機坪。
2. 操作區：機場內供航空器起飛、降落及滑行之區域，但不包括停機坪。
3. 停機坪：在陸上機場供航空器上下乘客、裝卸郵件或貨物、加油、停機或維修等目的而劃設之區域。
4. 活動區外之空側管制區：該區域係指航空站經營人為執行出入管制所劃定之區域，包含非鋪面區（草坪區）、環場道、棚廠、辦公廳舍及圍牆等區域。

(三) 空側作業單位及人員：指所有於本機場空側工作之單位及其所屬人員。

(四) 空側管理單位：指桃園國際機場股份有限公司（以下稱本公司）負責管理空側之單位，此為航務處。電話：(03)3063916~17、傳真：(03)3063988。

(五) 空側設施設備業管單位：指本公司負責維護位於空側設施設備之單位，包含但不限於維護處、工程處、資通處、總務處。

- (六) 契約管理單位：指本公司勞務、工程、財物採購契約或收入性契約之履約管理單位及營運保證金同意書之管理單位。

四、空側作業單位及人員應遵守事項

- (一) 若發生空側安全及異常事件，應立即通報空側管理單位。若有人員受傷，應於通報時提出醫療支援需求。
- (二) 保持事件現場之完整（如車輛位置及現場痕跡證據等），未經空側管理單位同意前，不得擅自移離事件現場之航空器及裝備機具；擅自移動而衍生責任糾紛者，由移動單位及人員負責。但已有危害人身安全之情事發生，或不立即為適當處置有危害人身安全之虞者，不在此限。
- (三) 肇事之空側作業單位及人員有接受空側管理單位訪談、調查之義務及責任，並應提供事件相關資料。
- (四) 肇事之空側作業單位及人員如進行事件相關模擬作業，應主動通知空側管理單位派員參加，以利調查作業。
- (五) 若為空側場面作業違規事件，肇事空側作業單位須填具「機場工作人員違規事件報告」，送空側管理單位登錄「空側車輛及駕駛許可管理系統」紀錄存查。
- (六) 肇事空側作業單位及人員因可歸責於其之事由損壞本機場空側設施設備，應負損害賠償責任。

五、空側管理單位作業程序

- (一) 負責事件現場指揮處理，並視情況通知航空警察局及調派消防車進行警戒相關工作。
- (二) 負責事件現場蒐證、拍照或錄影，並紀錄當時天候及照明等資料。涉及航空器機體受損時，應保持現場完整。
- (三) 各類應通報事件，依本程序第七點通報相關單位。

- (四) 對事件相關人員進行酒精濃度測試及紀錄。
- (五) 對事件相關人員進行訪談及記錄，並請其說明及填寫事件發生經過。
- (六) 負責事件現場 FOD 處理，以維空側正常運作。
- (七) 若有人員受傷，通知醫療單位進行初步救護。
- (八) 若空側設施設備損壞或故障時，通知空側設施設備業管單位處理。
- (九) 各席位分工應依據「航務處空側安全及異常事件處理通報作業分工表」（附件二）。

六、 空側設施設備業管單位作業程序

- (一) 其業管範圍發生附件一所列應通報民航局事項時，應立即通知空側管理單位通報民航局，並提供通報所須相關資料。
- (二) 經空側管理單位通知其業管空側設施設備損壞或故障時，應立即派員至現場評估狀況，按其作業規定進行初步處置及後續修復。
- (三) 若受損之空側設施設備涉及損害賠償，由空側設施設備業管單位處理後續求償聯絡事宜；惟如肇事之空側作業單位及人員與本公司有契約關係或已簽訂營運保證金同意書者，由契約管理單位優先處理。

七、 通報作業程序

- (一) 發生可能影響航空器正常和安全運作情形（附件三）時，空側管理單位應通報塔臺，並視場面狀況，與塔臺協調受影響之停用或可用區域，依相關規定發布飛航公告周知。
- (二) 發生空側安全及異常事件後，空側管理單位應儘速以電話、簡訊或通訊軟體通報本公司航務處處長及相關主管。

(三) 發生事件屬「飛安相關事件」、「(重大)地面安全事件」或附件一所列「異常事件」者，空側管理單位應通報民航局：

1. 接獲通知後，儘速通報民航局（如：簡訊）。
2. 接獲通知後 2 小時內，將「飛安及異常事件初報表」（附件四）或「地安及異常事件初報表」（附件五）或相關報表傳真通報民航局相關單位。
3. 接獲通知後 72 小時內，完成民航局「航空站空側管理系統」填報作業。

(四) 飛安事件涉及航空器機體受損時，空側管理單位應通報「國家運輸安全調查委員會」。

八、 後續改善狀況分析與追蹤

為掌握事件經過及後續改善狀況分析，屬「重大」地面安全事件者，空側管理單位應進行調查並撰寫「調查報告」，簽會本公司營運安全處（下稱營安處），綜整後函報民航局。

調查報告撰寫格式應依據「機場公司飛安地安事件調查及處理結果報告撰寫大綱」（附件六）。

(一) 空側管理單位將調查報告函報民航局前，應

1. 將報告函發事件相關單位於期限內提初審建議，並副本營安處。
2. 彙整各單位建議後簽會營安處，後以正本函報民航局、副本事件相關單位及營安處。

(二) 民航局回文時，空側管理單位應簽會營安處。

為降低「地面勤務作業安全事件」發生率及提升各空側作業單位安全概念：

- (一) 空側管理單位就機場空側地面作業單位（含施工單位）每月違規事件建立資料統計分析與管理機制，定期將前述統計資料函送空側各作業單位，或於安全管理系統(SMS)工作小組會議提報，確實要求改善並追蹤辦理情形。
- (二) 地勤業及空廚業如違規情節重大者或經要求改善未改善者，由空側管理單位將相關事證（包含違反所訂空側作業程序相關規定條文、違規人員資料及處罰、或要求改善仍未確實改善之資料等）提送民航局處分。

九、 罰則

如因可歸責於肇事空側作業單位及人員造成空側設施設備損壞，本公司得依相關規章與作業規定之罰則扣罰之外，每次事件亦得對肇事空側作業單位加計罰款新臺幣 1 萬元整，並通知該單位限期改善，且得視情況要求其暫停作業，如該單位未於期限內改善，本公司得連續處罰之。

如因可歸責於肇事空側作業單位及人員造成場地汙損、廢（汙）水隨地面逕流排放等汙染，本公司除依水汙染相關法規辦理外，每次事件亦得加對肇事空側作業單位計罰款新臺幣 1 萬元整，並通知該單位限期改善，如該單位仍未於期限內改善，本公司得連續處罰之。

十、 程序之增刪修改

本程序之增刪修改由本公司航務處負責。

本程序配合相關民航法規之修改檢討修訂之。

十一、 實施

本程序奉總經理核定後實施；修正時亦同。

附件一

航空站經營人應通報民航局之運作異常事件

事件	本公司業管單位
因機場空側區域因素造成航空器飛航安全相關事件。	航務處
航空器鳥擊事件。	航務處
機場消防等級之改變。	航務處
航空器與航空器、車輛、設備或其他地面物體等發生碰撞。	航務處
外部異物損壞航空器機身、發動機或刺破輪胎，導致航空器受損須停機檢修者。	航務處
航空器移動中非預期性脫離道面。	航務處
機場四周出現未經核准之遙控無人機活動且影響機場運作、航機起降或可能引發社會關注之事件。	航務處
跑道因道面隆起、損壞之臨時搶修致影響航空器作業者。	工程處
跑道3分區段摩擦係數低於標準要求的最低值。	工程處
機場供電設施、目視助航設施（包括助航燈光、指示牌、障礙燈等）全部或部分故障，嚴重影響航管作業十分鐘以上時。	機場供電設施：維護處 目視助航設施：工程處 （其中障礙燈由其所附掛設施設備業管單位管理）
其他重大之不正常運作事項。	依事件性質決定業管單位

本公司非航務處之業管單位，發生上述其業管事件時，應立即通知空側管理單位通報民航局，並提供通報所須相關資料。

附件二

航務處空側安全及異常事件處理通報作業分工表

順序	處理作業	負責人員	說明								
1.	接獲通報	資料席									
2.	通報處長	值班主任									
3.	現場處理及指揮協調	值班主任									
4.	通報本公司長官及相關主管	值班主任									
5.	拍照	場面席或 貨運席									
6.	酒測	監控席	場面席或貨運席通知當事人立即至本處接受酒測。								
7.	紀錄天候狀況、照明狀況、 其他環境條件	場面席或 貨運席									
8.	填具初報表第一報	監控席	接獲通知後 2 小時內完成								
9.	通報 (1) 本公司總經理辦公室 (2) 民航局航站管理組、標準組或值日官	監控席	<table><tr><td colspan="2">通報民航局依事件類型及時段分類，本表第 16 項亦同。</td></tr><tr><td>類型</td><td>通報對象</td></tr><tr><td>飛安</td><td>上班：標準組、航站管理組 下班：值日官</td></tr><tr><td>地安</td><td>上班：航站管理組 下班：值日官</td></tr></table>	通報民航局依事件類型及時段分類，本表第 16 項亦同。		類型	通報對象	飛安	上班：標準組、航站管理組 下班：值日官	地安	上班：航站管理組 下班：值日官
通報民航局依事件類型及時段分類，本表第 16 項亦同。											
類型	通報對象										
飛安	上班：標準組、航站管理組 下班：值日官										
地安	上班：航站管理組 下班：值日官										
10.	通報 T2 OCC 或 T1 TMC	資料席	<table><tr><td colspan="2">依事件類型通報</td></tr><tr><td>類型</td><td>通報對象</td></tr><tr><td>T1 航班、國賓事宜</td><td>T1 TMC</td></tr><tr><td>上述其他</td><td>T2 OCC</td></tr></table>	依事件類型通報		類型	通報對象	T1 航班、國賓事宜	T1 TMC	上述其他	T2 OCC
依事件類型通報											
類型	通報對象										
T1 航班、國賓事宜	T1 TMC										
上述其他	T2 OCC										
11.	製作筆錄	場面席或 貨運席									
12.	彙整事件相關單位書面報告及作業程序	場面席或 貨運席									
13.	檢視	值班主任	如有差異，須予述明								

	(1) 是否符合本公司作業程序 (2) 是否符合事件相關單位作業程序		
14.	擬具本處後續處理方式	值班主任	
15.	撰寫初報表第二報	監控席	若案件已告一段落無須再撰寫下一報，請於最後一版初報表標註本案結束。
16.	通報 (1) 本公司總經理辦公室 (2) 民航局航站管理組、標準組或值日官	監控席	
17.	填報「航空站空側管理系統」	值班主任 偕同 場面席或 貨運席	接獲通知後 72 小時內完成
18.	資料建檔及函報民航局	值班主任 偕同 場面席或 貨運席	

附件三

應通報塔臺可能影響航空器正常和安全運作情形列表

分類	事件
道面	跑道、滑行道或機坪道面破損或隆起。
	跑道 3 分區段摩擦係數低於標準要求的最低值。
	跑道、滑行道或機坪上殘餘液體化學物質。
障礙物	空側區域內之臨時性障礙物，包括停放的航空器、施工機具、施工材料、車輛等。
	障礙物淨空區內發現新障礙物、升空物體和影響航空安全的其他情況。
動物	可能影響飛行安全的野生動物活動。
航空器 FOD	發現疑似航空器掉落之零件。
航空器操作	發現航空器提前觸地、衝出或偏出跑道痕跡。
設施	目視助航設施（包括助航燈光、指示牌、風向指示器、障礙燈等）全部或部分失效或不正常運作。
消防	救援和消防之機場分類等級變化。
其他	其他可能影響飛行安全的情況。

附件四

桃園國際機場飛安及異常事件初報表

發報單位		發報人		報告時間	
事件基本資訊					
航空公司		飛機編號			
班次號碼		機型			
起飛地點		起飛時間			
目的地		實際降落機場			
事件發生日期		事件發生時間(台北時間)		事件發生地點	
組員/乘客資料	機長 PIC：		駕駛員：		
	空服員人數：		乘客人數：		
天氣狀況		酒測值			
照明狀況		是否遵照 SOP			
時間	事件簡述				
民航局 連絡電話	標準組	上班時段 08:30-17:30 (02)2349-6067	傳真機 (FAX)	(02)2349-6400	
	航站管理組	上班時段 08:30-17:30 (02)8770-2242		(02)8770-2572	
	值日官	例假日及下班時段 (02)2349-6300		(02)2349-6286	

註：本表為尚未填報 SDR 或飛安事件報告系統前，先將實情按本「初報表」格式以電話通知或傳真至民航局（標準組、航站管理組或值日官），以爭取時效。

附件五

桃園國際機場地安及異常事件初報表

發報單位		發報人		報告時間	
事件基本資訊					
地勤(空廚) 公司					
事件發生 日期		事件發生時 間(台北時間)		事件發生 地點	
人員損傷 情形	☐ 死亡	人	裝備名稱		
	☐ 重傷	人			
天氣狀況			酒測值		
照明狀況			是否遵照 SOP		
時間	事件簡述				
民航局 連絡電話	航站管理組	上班時段 08:30-17:30 (02)8770-2242		傳真機 (FAX)	(02)8770-2572
	值日官	例假日及下班時段 (02)2349-6300			(02)2349-6286

註：本表為發生地面安全意外事件，造成人員損傷或航空站設備、設施損壞，先將實情按本「初報表」格式以電話通知或傳真至民航局（航站管理組或值日官）。

附件六

桃園國際機場飛安地安事件調查及處理結果報告撰寫大綱

一、 表頭：

- (一) 日期
- (二) 調查報告標題
- (三) 主題
- (四) 事故種類
- (五) 調查單位
- (六) 調查人員
- (七) 協同調查人員

二、 事件經過：

- (一) 事件發生日期、時間
- (二) 事件發生地點
- (三) 依時間序敘述事件處理經過

三、 調查事實：

- (一) 航空器相關資料
- (二) 相關航空人員及組員之資料
- (三) 人員傷亡名單、航空器及其他損壞資料
- (四) 氣象資料

(五) 機場公司設施資料(照明、鋪面)

四、 分析結論：

(一) 事件相關人員/公司違反航空站或該公司之作業程序檢視

(二) 決策單位督導及任務安排狀況檢視

(三) 事件相關人員生理、心智狀況分析評估

(四) 相關人員裝備操作訓練紀錄

(五) 裝備車輛維修紀錄

(六) 自然環境與物理條件對事件之影響

五、 改善建議：

(一) 肇事單位針對本事件之改善措施

(二) 機場公司改善措施

六、 附件資料(所提調查及處理結果報告請隨報告檢附以下資料)：

(一) 事件照片：受損裝備照片、受損設施照片等

(二) 相關程序規定：

1. 機場公司相關管理規定

2. 地勤公司事件裝備車輛 SOP

(三) 違規人員訓練資料影本

(四) 場內駕駛許可證正反影本

(五) 裝備車輛保養維護資料影本

(六) 酒精測試紀錄影本

- (七) 天氣資料：請提供事件發生前後 2 小時之天氣資料
- (八) 助航設施資料
- (九) 飛航管制及陸空通訊資料
- (十) 火災及消防搶救程序
- (十一) 其他與事件相關資料（飛安及異常事件出報表或地飛安及異常事件初報表、巡場紀錄、工作紀錄、機場工作人員違規事件報告表）

備註：

- 一、與本次事件無關之「調查事實」所列項目資料，請填寫「本欄與資料無關，省略」。
- 二、與本次事件無關之「附件資料」無須提列。