

桃園國際機場
Taoyuan International Airport

航空站空側手冊
Aerodrome Manual

第四冊安全管理系統
Volume 4 Safety Management
System(SMS)

桃園國際機場公司

安全管理系統手冊

中華民國 109 年 6 月 30 日

桃園機場公司安全政策聲明

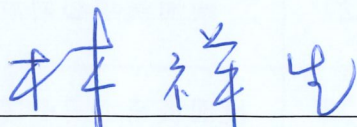
安全係本公司之主要核心價值。本公司承諾在提供服務之同時，將建立、實施、維護並持續改善相關策略及作業程序，以確保本公司所有飛航活動均於資源適當配置之情形下進行，並以達成最高安全績效等級及符合法規要求為目標。

本公司所有管理階層及全體工作人員，均負有對本公司達成最高安全績效等級之責任。

本公司承諾：

- 提供適當之資源支持安全管理系統之運作，實施安全訓練，並鼓勵有效之安全通報及資訊交流，以形成組織安全文化。
- 安全管理為所有管理階層及全體工作人員之主要職責。
- 清楚訂定所有管理階層及全體工作人員對本公司安全績效及實施安全管理系統之責任及職責。
- 建立並實施危害識別及安全風險管理程序，包括危害通報系統，以消除或降低作業或活動可能產生危害後果之安全風險，以持續改善本公司之安全績效。
- 除非蓄意違反或故意忽略相關法規及程序，否則任何人員透過危害通報系統進行危害通報均不會受到責罰。
- 符合並盡可能優於法規及規範之要求及標準。
- 確保工作人員具備充分之技術並完成相關訓練，以執行安全策略及程序。
- 確保工作人員取得適當之飛航安全資訊及訓練以處理安全事件，分派之工作應能合乎其能力。
- 運用安全績效指標及安全績效目標，建立及量測本公司之安全績效。
- 經由持續監督、評量、定期檢視並調整安全目標，以提升本公司之安全績效。
- 確保承包商所提供之系統及服務能達到本公司之安全績效等級。

簽名：



桃園國際機場公司總經理

簽署日期：109年5月27日

桃園國際機場公司安全管理系統手冊發送名單			
編號	單位	編號	單位
001	桃園國際機場航空公司 代表聯席會	017	華膳空廚股份有限公司
002	桃園國際機場航空公司 機務聯誼會	018	復興空廚股份有限公司
003	內政部警政署航空警察局	019	長榮航太科技股份有限公司
004	交通部民用航空局 飛航服務總臺	020	中華航空公司修護工廠
005	飛航服務總臺 臺北近場管制塔臺	021	台灣中油公司 桃園機場航油中心
006	飛航服務總臺桃園裝修區臺	022	佳的星股份有限公司
007	中華航空股份有限公司	023	文久股份有限公司
008	長榮航空股份有限公司	024	桃園機場公司工程處
009	遠東航空股份有限公司	025	桃園機場公司維護處
010	星宇航空股份有限公司	026	桃園機場公司貨運處
011	長榮航勤股份有限公司	027	桃園機場公司業務處
012	桃園航勤股份有限公司	028	桃園機場公司航務處
013	華儲股份有限公司	029	桃園機場公司營運安全處
014	長榮空運倉儲股份有限公司		
015	遠雄航空自由貿易港區 股份有限公司		
016	長榮空廚股份有限公司		

(以通知各單位下載電子檔案方式發送)

修訂對照表(109.06.25)

項次	章節位置	修訂後條文	原條文	備註
1	ii 頁桃園國際機場公司安全管理系統手冊發送名單	新增編號 10 星宇航空股份有限公司		順序調整
2	附錄 A	附錄A 修訂新版安全績效指標及目標。		依據民航局指示參考 ICAO 文件 9859 第 4 版第 4.3 節內容訂定： 1. 使用「標準差」原則。修訂各項安全績效目標之警示值、目標值(標準)。 2. 訂定落後指標及領先指標。
3	附錄 E	刪除項次 7 桃園機場公司航油處		經組織調整後，併入航務處 其餘項次調整
4	附錄 E	新增項次 19 星宇航空股份有限公司 企安長 委員		順序調整

目 錄

第 1 章	安全政策及目標(SAFETY POLICY AND OBJECTIVES)	1-1
1.1	管理階層之承諾及職責(MANAGEMENT COMMITMENT AND RESPONSIBILITY)	1-1
1.2	安全責任(SAFETY ACCOUNTABILITIES).....	1-2
1.3	專責人員之指定(APPOINTMENT OF KEY SAFETY PERSONNEL).....	1-4
1.4	緊急應變計畫之協調(COORDINATION OF EMERGENCY RESPONSE PLANNING)	1-5
1.5	安全管理系統文件(SMS DOCUMENTATION)	1-5
第 2 章	安全風險管理(SAFETY RISK MANAGEMENT).....	2-1
2.1	危害識別(HAZARD IDENTIFICATION)	2-1
2.2	安全風險評估及降低(SAFETY RISK ASSESSMENT AND MITIGATION)	2-2
第 3 章	安全保證(SAFETY ASSURANCE)	3-1
3.1	安全績效監控及評量(SAFETY PERFORMANCE MONITORING AND MEASUREMENT)	3-1
3.2	變動管理(THE MANAGEMENT OF CHANGE).....	3-2
3.3	安全管理系統之持續改善(CONTINUOUS IMPROVEMENT OF THE SMS)	3-4
第 4 章	安全提升(SAFETY PROMOTION)	4-1
4.1	訓練及教育(TRAINING AND EDUCATION)	4-1
4.2	安全溝通(SAFETY COMMUNICATION).....	4-2
附錄 A	本年度安全目標、歷年安全目標及歷年安全目標成果說明	APPENDIX A
附錄 B	本公司安全管理系統功能及組織圖	APPENDIX B
附錄 C	桃園國際機場危害安全因子通報表	APPENDIX C
附錄 D	桃園國際機場危害識別及風險管理表	APPENDIX D
附錄 E	桃園國際機場安全委員會名單	APPENDIX E
附錄 F	桃園國際機場公司安全管理系統內部查核檢查表	APPENDIX F
附錄 G	安全作業指引	APPENDIX G
附錄 H	安全公告	APPENDIX H
附錄 I	安全警報.....	APPENDIX I
附錄 J	標準作業程序.....	APPENDIX J
附錄 K	危害識別及風險評估作業流程	APPENDIX K
附錄 L	公正文化.....	APPENDIX L

第1章 安全政策及目標(Safety Policy and Objectives)

1.1 管理階層之承諾及職責(Management commitment and responsibility)

1.1.1 安全政策(Safety Policy)

1. 本公司之安全政策訂於本手冊第 i 頁，已由本公司總經理 (權責主管)簽署並發布周知。

安全政策將由 安全服務辦公室 每年定期檢視。

2. 安全文化

- (1) 安全為本公司運作之首要考量因素，為此，本公司將致力於發展及鼓勵飛航安全相關事件通報之公正文化，執行飛航安全相關事件之蒐集、分析及分享，識別可能造成飛航安全相關事件之危害，採取適當風險降低措施，將處理結果回饋予通報者，並支持使本公司不斷進步之學習活動。
- (2) 本公司管理階層為使本公司人員均能於安全的環境中工作，保護全體工作人員之安全，將致力於工作環境中落實安全文化。本公司管理階層支持公正文化，鼓勵本公司人員通報危害並建立保密機制。本公司管理階層將確保本公司人員均能獲得充分且適當之安全資訊與訓練，以具備執行本公司安全管理系統作業之能力。
- (3) 本公司人員為能於本公司範圍內安全地完成工作，並維護其他人員之安全，本公司人員將致力於通報、識別與管理既有或潛在之危害，並採取適當措施消除或降低作業或活動可能產生危害後果之安全風險，以持續改善本公司之安全績效。本公司人員瞭解在公正文化下之危害通報雖不以處分或究責為目的，但蓄意違規是無法被接受的行為。本公司人員將持續學習與安全相關之新知，以具備執行本公司安全管理系統作業之能力，使本公司能持續安全地運作。

1.1.2 安全目標(Safety Objectives)

1. 本公司安全目標之訂定程序如下：

安全主管在每年第三次安全委員會開會前一個月期間，草擬預計在安全委員會中討論的安全目標。在第三次安全委員會會議期間討論安全目標，並對職責主管提出最後的建議。職責主管考慮安全委員會的建議，然後準備機場年度安全目標的清單，並將安全目標傳達給機場的所有員工。

2. 本公司之安全目標：

本年度安全目標、歷年安全目標及歷年安全目標成果說明詳附錄A。

1.2 安全責任(Safety Accountabilities)

1.2.1 組織功能圖(請參考附錄 B)

1.2.2 安全責任

在實際的SMS中，與員工責任與職責密切相關。當個別的員工依其職責工作時，每個人需為工作上的安全績效向上級主管負責。雖然個人應為自己的行為負責，經理和主管也應為他們所監督的團隊整體表現負責。然而，責任是雙向的；員工須為自己的行為向較高的主管負責，主管也有責任確保屬下有足夠的資源、訓練和經驗，可以將指派的工作安全地完成。

1. 權責主管(Accountable Executive)

本公司安全管理系統之權責主管為總經理。權責主管對本公司負有安全責任與職責，全權負責本公司安全管理系統之實施及維護。權責主管之安全責任如下：

- (1) 掌控本公司之人力及預算，以支持本公司安全管理系統之運作。
- (2) 對本公司業務執行及安全事件負直接責任。

2. 職責主管

職責主管直接向權責主管負責 SMS 的日常活動。職責主管與權責主管在安全議題方面有直接且獨立的管道，以確保兩者間明確的溝通。職責主管清楚地了解自己的職責並正確地報告本機場安全狀況。權責主管應支持職責主管。本公司職責主管為桃園國際機場公司副總經理（營運）。

3. 安全主管(Safety Manager)

本公司安全主管為企業安全處處長，安全主管與職責主管在安全議題方面有直接且獨立的管道，以確保清楚地溝通。安全主管了解自身的職責乃是必須清楚且正確地報告機場安全狀況，並由本公司總經理授權負責本公司安全管理系統之有效實施及維護，其職責與責任如下：

- (1) 代表權責主管，管理安全管理系統執行計畫。
- (2) 執行並協助危害識別及安全風險分析。
- (3) 監督改善措施並評估其結果。
- (4) 對組織之安全績效定期提出報告。

- (5) 維護並保存安全相關紀錄及文件。
 - (6) 規劃及安排人員安全訓練。
 - (7) 對安全事項提供獨立之建議。
 - (8) 監督航空業者之安全事項及其對本機場服務作業之影響。
 - (9) 代表權責主管就安全相關事項與民航局航站管理小組及其他主管單位協調及溝通。
 - (10) 代表權責主管就安全相關事項與國際組織協調及溝通。
 - (11) 處理各作業單位人員所提供之紙本式或電子式「桃園國際機場危害安全因子通報表」，在隱匿通報人資料後，對需進行風險評估作業流程之案件填入「風險評估暨降低策略追蹤紀錄表」。電子式通報表與紙本式通報表填寫方式相同，且易於危害安全事件之紀錄、保管與統計。電子式「桃園國際機場危害安全因子通報表」，請參見本公司機場安全管理系統SMS專區網頁（http://www.taoyuan-airport.com/company_ch/SMS）。
- 紙本式「桃園國際機場危害安全因子通報表」，請參見附錄C。
- 「桃園國際機場危害識別及風險管理表」，請參見附錄D。

4. 航務分組暨野生動物防制分組主管

- (1) 綜理航務處處務。
- (2) 航務處之管理及研擬改進事項。
- (3) 擔任SMS安全工作小組-航務分組會議主席，確保SMS安全工作小組-航務分組依照本手冊所建立的指南正常地運作。
- (4) 擔任SMS安全工作小組-野生動物防制分組會議主席，確保SMS安全工作小組-野生動物防制分組依照本手冊所建立的指南正常地運作。

5. 工程主管

- (1) 綜理工程處處務。
- (2) 工程處之管理及研擬改進事項。
- (3) 擔任SMS安全工作小組-工程分組會議主席，確保SMS安全工作小組-工程分組依照本手冊所建立的指南正常地運作。

6. 維護主管

(1) 綜理維護處處務。

(2) 維護處之管理及研擬改進事項。

(3) 擔任SMS安全工作小組-維護分組會議主席，確保SMS安全工作小組-維護分組依照本手冊所建立的指南正常地運作。

7. 空側作業人員(Operational Personnel)：

所有服務於本機場並從事空側作業或勤務之人員，均屬本系統成員之一，負有遵守安全及作業程序等相關規定，並對可能或潛在危害安全之問題向安全服務辦公室通報之責。

1.3 專責人員之指定(Appointment of Key Safety Personnel)

1.3.1 安全服務辦公室(Safety services office)

本機場安全服務辦公室由本公司企業安全處處長(安全主管)及相關人員負責，安全服務辦公室之職責如下：

1. 管理及監督危害識別系統作業。
2. 監督直接提供服務單位之安全績效。
3. 就安全管理事項提供建議及協助。
4. 安全資料之蒐集及分析，提供安全資訊予相關部門，並將改善結果回饋予危害通報者。
5. 修訂安全管理系統手冊，提供民航局航站管理小組有關安全管理系統及航空站空側查核作業等事務之支援。
6. 危害通報系統運作之維護。
7. 安全訓練及安全提升事項。
8. 保存安全委員會及安全工作小組之安全會議紀錄及危害通報表等文件。

1.3.2 安全委員會(Safety Review Committee)

本公司安全委員會由權責主管或其授權人員擔任主席，由安全主管提供諮詢。本公司安全委員會名單如附錄E。

安全委員會主要負責研討及訂定本公司安全政策、資源分配及安全績效相關之高階議題，每四個月召開一次會議。其職責如下：

1. 監控本公司安全管理系統之有效性。

2. 監控各項改善措施均適時且適當地執行。
3. 依據本公司之安全政策及安全目標，監控安全績效。
4. 監控本公司安全管理系統實施過程之有效性。
5. 監控本公司對承包商安全監督之有效性。
6. 確認相關資源之適當運用，以達成優於法規要求之安全績效。

1.3.3 安全工作小組(Safety Action Group)

(在本系統稱作「安全分組」)安全各分組由航務處處長(航務分組)(野生動物防制分組)、維護處處長(維護分組)、工程處處長(工程分組)擔任主席，其他作業單位主管或其授權人員擔任各小組成員。其職責如下：

1. 監督各項作業之安全績效，確認已適當地進行安全風險管理程序，相關人員已建立安全意識。
2. 對已識別危害之降低風險策略進行協調，並確認安全資料之蒐集與回饋均已妥善辦理。
3. 採取作業變動或新技術時，評估對安全之影響。
4. 協調改善計畫之執行，並確認適時且適當地執行改善措施。
5. 檢視前次安全建議之執行成效。
6. 監督安全提升活動，以加深相關人員對安全議題之意識，並確認提供相關人員均有適當機會參與安全管理活動。

1.4 緊急應變計畫之協調(Coordination of Emergency Response Planning)

- 1.4.1 本公司緊急應變計畫訂定由正常作業情況轉換至緊急情況，及由緊急情況轉換至正常作業情況之程序，以提供撤離和搶救之方法，並維持應變過程中之秩序及效率。
- 1.4.2 本公司緊急應變計畫請參見本公司手冊第三冊空側作業程序，並已與各相關單位充分溝通及協調。

1.5 安全管理系統文件(SMS Documentation)

1. 安全危害報告
2. 安全績效指標及目標(附錄A)
3. 進行中及已完成安全風險評估之紀錄
4. 內部查核紀錄
5. 安全訓練紀錄
6. 安全委員會及安全工作小組會議紀錄

第2章 安全風險管理(Safety Risk Management)

本公司為確保空側作業所遭遇之安全風險受到控制，將依本章安全風險管理程序，包括危害識別、安全風險之可能性及嚴重性分析、安全風險容忍度評估，以及安全風險之控制與降低等程序，進行危害識別及風險評估，並實施適當之改善措施，以達成本公司之安全績效目標。

2.1 危害識別(Hazard Identification)

危害識別程序之進行，需以自願通報、強制通報及其他方式取得危害資訊後，進而分析及識別危害，並評估危害之後果及優先處理順序，俾於後續採取安全風險管控及降低措施。

2.1.1 危害識別之資訊來源

1. 本公司危害識別之資訊來源包括自願及強制通報資料、民航局航空站空側管理系統、飛航事故調查報告及改善建議、內部查核及民航局空側查核結果等。
2. 當本公司發生地面勤務安全與意外事件時，應依據 臺灣桃園國際機場公司航務處飛航事故及地安事件處理通報作業程序 撰寫調查報告，並將事件調查過程中所識別或發現之危害，納入安全風險管理程序處理。

2.1.2 接獲危害識別之資訊處理

1. 機場各作業單位人發現任何可能的安全危害事件時，利用紙本式或電子式「桃園國際機場危害安全因子通報表」進行通報。紙本式通報表填寫完畢後，擲回安全服務辦公室。為防止通報人資料外洩，紙本式通報表可置於密封封套內後再行擲回安全服務辦公室。通報人另可逕行進入本機場網站之機場安全管理系統SMS專區進行電子式通報。通報人填寫電子式通報表後，除安全主管或安全服務辦公室專人外，其他非授權人員均無法進入通報網頁查閱相關通報紀錄。
2. 安全主管或安全服務辦公室專人開啟紙本式或電子式「桃園國際機場危害安全因子通報表」（參見附錄C）將此通報表之通報人資料隱匿後，記錄於「桃園國際機場危害識別及風險管理表」(參見附錄D)。安全主管根據其專業、所受的訓練及提供的資訊，做機場危害的初步評估並決定適當的做法。
3. 若機場危害可採非正式的程序解決，安全主管應採取適當的行動來解決危害問題，同時記錄該行動並填寫風險管理表；若安全主管無法以非正式的方法解決危害問題時，則提送安全工作小組進行風險分析及安全風險評估及降低。

2.1.3 危害初步評估

根據危害之來源、地點與運作類型進行分類，並就各分類探討其危害具體內容及可能產生之相關後果。

2.1.4 危害識別及分析

1. 安全工作小組各分組會議透過腦力激盪及討論方式集思廣益以識別危害。
2. 將危害的相關資訊系統化以隨時查詢，並運用於趨勢分析及教育訓練。

2.2 安全風險評估及降低(Safety Risk Assessment and Mitigation)

前述危害經識別後，需進行安全風險之評估及降低。安全風險評估程序之進行，係先判斷安全風險之可能性及嚴重性，並以安全風險評估矩陣決定安全風險之等級後，再以安全風險容忍度矩陣判斷安全風險等級，並明訂各級風險決策之管理階層。當無法接受安全風險等級之評估結果時，須由該級風險決策之管理階層決定採取排除或降低安全風險之措施，直到安全風險降至可接受等級為止。

2.2.1 安全風險評估

1. 安全風險評估矩陣(Safety Risk Assessment Matrix)

本公司以安全風險評估矩陣決定及量化危害之風險等級，以評估已識別之危害可能造成潛在後果之安全風險。

(1) 安全風險之可能性(Safety Risk Probability)

	說明1	說明2	值
頻繁 (Frequent)	經常發生	本機場每年發生多次	5
偶爾 (Occasional)	不常發生	本機場每年偶爾發生	4
絕少 (Remote)	極少發生	國內機場每年偶爾發生	3
不太可能 (Improbable)	非常不可能發生	近10年內國內外機場偶爾發生	2
極不可能 (Extremely Improbable)	幾乎難以置信會發生	近10年內國內外機場未發生	1

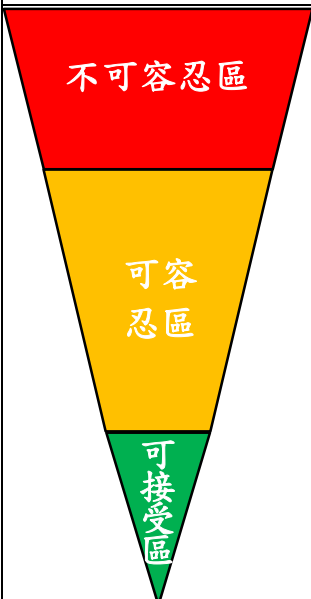
(2) 安全風險之嚴重性(Safety Risk Severity)

	說明1	說明2		範例(Doc 9981)	值
災難 (Catastrophic)	➢裝備毀壞 ➢人員死亡	人員	死亡，群眾生命受威脅	➢起降期間，航空器(或與其他物體)相撞	A
		機場運作	機場關場，帶來直接損害		
		設備	嚴重損害無法繼續使用		
		媒體關注	媒體報導引起民眾對主管機關的責難		
		公眾信心	民眾表現出對航空運輸的抵制		
嚴重 (Hazardous)	➢現有安全防護之重大損失，作業人員因身體上之痛苦或工作量不堪負荷，無法正確達成或完成其工作 ➢人員重傷 ➢主要裝備損壞	人員	受重傷或傷殘	➢跑道入侵，極可能引發事故且需採取極端行動以避免相撞 ➢試圖在關閉或被佔用的跑道上起降 ➢起降期間事件，例如航機過早觸地或衝出跑道	B
		機場運作	航班調整，秩序混亂，啟動應變程序		
		設備	重度損害，須長時間維修後可繼續使用，航空器無法正常使用		
		媒體關注	電子媒體新聞報導，民航局出面回應		
		公眾信心	民眾拒搭某一機型或航空公司之航班		
危險 (Major)	➢現有安全防護之顯著損失，作業人員因工作量增加或事件結果減損了工作效率，以致其應付不利作業情況之能力降低 ➢嚴重意外事件 ➢人員受傷	人員	受傷送醫院救護，無傷殘情況	➢跑道入侵，時間與距離充足，沒有碰撞的可能 ➢航機與機坪或停機位上之障礙物碰撞 ➢人員從高處跌落 ➢重飛著陸時，機翼末端與地面碰觸 ➢旅客在機上時，航空器旁有大面積的溢油	C
		機場運作	航班長時間延誤，已通報民航局異常		
		設備	中度損害，經維修後可繼續使用		
		媒體關注	電子媒體跑馬燈出現，機場出面回應		
		公眾信心	民眾信心受影響		
輕微 (Minor)	➢造成妨礙 ➢操作限制 ➢緊急程序之使用 ➢輕微意外事件	人員	輕微受傷，工作延誤，未送醫院救護	➢起降期間航機重煞車 ➢航空器引擎噴射氣流造成的物品損壞 ➢消耗品堆放於停機位上 ➢車輛於勤務道路上碰撞 ➢航機後推時拖桿損壞(損及航空器) ➢載重些許超出最大起飛重量(未造成飛安事件) ➢航機滑入空橋停放區，未對航機造成須立即修理的損害 ➢堆高機傾斜 ➢複雜的滑行指示或程序	D
		機場運作	造成機場運作短時間延誤		
		設備	輕微損害，可繼續使用		
		媒體關注	受到地方媒體注意		
		公眾信心	民眾覺得情況可接受		
可忽略 (Negligible)	➢後果微小	人員	沒有受傷	➢航空器煞車距離稍微增加 ➢強風造成臨時圍牆倒塌 ➢行李車漏載行李	E
		機場運作	極短時間的延誤，無直接損失		
		設備	無損害，或極短時間技術性的延誤		
		媒體關注	未引起媒體關注		
		公眾信心	民眾信心未受影響		

(3) 安全風險評估矩陣(Safety Risk Assessment Matrix)

安全風險 之可能性	安全風險之嚴重性				
	A	B	C	D	E
5	5A	5B	5C	5D	5E
4	4A	4B	4C	4D	4E
3	3A	3B	3C	3D	3E
2	2A	2B	2C	2D	2E
1	1A	1B	1C	1D	1E

(1) 安全風險容忍度矩陣(Safety Risk Tolerability Matrix)

容忍度等級	評估風險指數	容忍度等級
	5A、5B、5C、 4A、4B、3A	於現有情況下不可 接受(決策管理階層 為安全主管)
	5D、5E、4C、 4D、4E、3B、3C、 3D、2A、2B、 2C、1A	基於風險降低策略 為可接受(可能需由 管理階層決定) (決策管理階層為安 全主管)
	3E、2D、2E、1B、 1C、1D、1E	可接受 (決策管理階層為安 全主管)

2. 安全風險評估程序

依附錄M執行

2.2.2 安全風險降低

1. 本公司將採取下列改善措施降低安全風險：

- (1) 倘無適當之改善措施，得停止執行該項作業或工作項目。
- (2) 調整現有作業程序、訓練計畫或使用設備。

- (3) 引進新作業程序、訓練計畫、技術及監督機制。
 - (4) 在有限資源下，擬訂有效風險降低策略，並評估該策略實施後之風險嚴重性與發生可能性。
- 2. 本公司將於安全工作小組各分組會議定期檢視現存有效之風險降低策略紀錄。
 - 3. 本公司將 依據內部查核程序 系統性檢視由危害識別及風險降低程序所識別航空安全相關作業、程序、設施及裝備。

第3章 安全保證(Safety Assurance)

安全保證提供回饋予安全風險管理，以完成安全管理循環，並使相關單位及人員瞭解本公司安全績效之達成程度，建立對安全績效及管控成果之信心。安全保證包括本公司採取安全績效監控及評量、變動管理，以及安全管理系統持續改善之程序及作為，以確認安全管理系統之運作符合預期及要求，並持續監控內部程序及運作環境，偵測可能造成安全風險或降低現有安全風險管控效果之改變及偏離。

3.1 安全績效監控及評量(Safety Performance Monitoring and Measurement)

安全績效監控及評量程序之進行，需以自願通報、強制通報及其他方法蒐集相關資訊後，分析並訂定安全績效，期能預測或辨識事故徵兆，防止飛航安全相關事件之發生或降低其損害之嚴重性。

3.1.1 安全績效監控及評量之資訊來源

1. 本公司安全績效監控及評量之資訊來源為安全通報系統(Safety Reporting Systems)，其包括：

(1) 強制事件通報系統(Mandatory Incident Reporting Systems)

- 本公司各作業單位應依本公司手冊第三冊空側作業程序之規定通報。
- 當本公司發生下列事件時，應通報民航局並填報於「航空站空側管理系統」。
 - a. 航空器受損：因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損須停機檢修者。
 - b. 人員受傷：因航空器或其設備之操作及地面作業不當，導致人員明顯受傷，需送醫救治者。
 - c. 設施、設備損壞：因地面作業不當，導致航空站設施、設備明顯損壞，影響機坪作業者。

(2) 自願事件通報系統(Voluntary Incident Reporting Systems)

本公司全體同仁及駐站單位人員均可自願通報事件及危害。為使相關人員便於使用，本公司已將「桃園國際機場危害安全因子通報表」(附錄C)置於本公司網站首頁，並已明確承諾在公正文化下之通報，通報人員不會受到責罰(公正文化內涵詳見附錄L)；另本公司為保護通報人員，鼓勵自願通報，對於通報人員之身分及通報事件之相關資訊，均由指定之專責人員處理，以確保其保密性。

2. 本公司另得以安全研究(Safety Studies)、安全檢視(Safety Reviews)、

安全審視 (Safety Surveys)、查核 (Audits) 及內部調查 (Internal Investigations)等之結果，做為安全績效監控及評量之資訊來源。

3. 本公司將保護相關資料來源並視實際情形進行不同程度之保密，以保護所得之安全資訊，避免遭他人、單位不當使用。

3.1.2 安全績效監控及評量

1. 本公司將於蒐集並分析上述資料後，訂定安全績效指標(Safety Performance Indicators)並設定安全績效目標(及其警示值)(Alert / Target Setting)如附錄A，並於每年定期檢視。
2. 當本公司未達成所訂定之安全績效目標(或超出警示值)時，依下述程序進行後續改善：
 - (1) 於安全工作小組會議召開時，針對未達安全績效目標之主要原因進行討論，並研擬改進與加強策略，提送安全委員會確認。
 - (2) 安全委員會依據研擬之改進策略，給予安全工作小組技術指導，並監督安全績效。

3.2 變動管理(The Management of Change)

變動管理程序之進行，係於本公司之內外環境、程序、設施或作業等情況發生變動時，檢視是否影響現有系統或安全風險管理現有改善措施之執行，以確實管理可能因前述變動而產生之安全風險。

- 3.2.1 本公司將於發生下列情況或必要時，執行變動管理程序，確認是否產生新危害，以採取安全風險管理相關措施：

1. 組織之擴編或減縮。
2. 提供航空服務之內部系統、作業流程或程序之變動，包括現有航空安全相關設施、裝備、作業及程序(包括危害識別及風險降低紀錄)之變動或新增航空安全相關作業及程序等。
3. 運作環境之變動，包括受到外在改變(如法規標準、採取措施或技術)之影響等。
4. 空側工程重大更動，如跑道及滑行道新增、修改名稱。

- 3.2.2 本公司將依據系統與作業之重要性、系統與作業環境之穩定性及過去之績效，訂定變動管理程序如下：

1. 執行變動管理：針對變動情形及相關資訊進行初步分析，並確認受影響的相關作業單位。若是空側工程涉及跑道、滑行道關閉，工程團隊應於飛航公告申請截止日2個月前，將整體施工計畫，含封閉範圍、營運維持計畫、封閉期間、重新啟用時仍持續進行之工項(若有

提前開放使用或分階段開放情形)送安全服務辦公室(企業安全處)，由安全主管評估判斷其對空側作業之影響程度，決定是否啟動變動管理程序。

2. 檢視相關設施、裝備、作業、程序及紀錄：通知各單位檢視變動情形是否影響現行的相關作業程序。若是安全主管評估有關空側工程需進行變動管理程序，應於安全工作小組會議日前2週(如案情複雜應提早)將施工計畫送各相關單位(航空公司、管制單位等各作業單位及機場公司各相關單位)先予了解，就相關專業檢視相關設施、裝備、作業、程序及紀錄並執行初步風險評估。
3. 提送安全工作小組會議：各單位檢視相關作業程序後提報相關資料以召開安全工作小組會議。若是有關空側工程變動，安全工小組會議進行方式如下：
 - (1)由工程團隊報告詳細施工規劃及初步風險評估結果。
 - (2)各與會相關單位說明所評估之風險項目及風險值。
 - (3)就各風險評估結果屬「不可接受」之項目，共同討論可行之風險降低策略，及相對應之負責單位與完成期限，將風險降低到「可容忍」以下。
 - (4)就各風險評估結果屬「可容忍」之項目，共同討論是否仍有可行之風險降低策略，及相對應之負責單位與完成期限，進一步降低風險。
 - (5)彙整所有風險評估結果。
4. 進行安全風險管理程序：安全工作小組依據本手冊第2章訂定之安全風險管理程序進行。若是有關空側工程，安全工作小組於完成對空側工程計畫之風險評估後，如無重大事項需由高階管理者決議，後續仍應於安全委員會(定期會議)報告工程規劃與安全評估結果；如有重大事項(例如經風險評估結果，風險值無法降低到「可容忍」以下)或風險降低策略需由高階管理者於安全委員會中決議方可執行，則應召開臨時性安全委員會(至少應於飛航公告申請截止日前2周進行)。
5. 執行改善措施：依會議結論執行變動及改善措施，同時通知相關作業單位視情形修正相關作業程序。若是有關空側工程，工程團隊應於施工階段交替切換日(施工封閉及開放啟用)前一周，進行工作項目達成率檢覈，確認施工廠商可依計劃於切換日前完成各工項；切換日前一日，應再次確認所有項目(設施、裝備、人力等)可如期完成，如

有任何狀況需延後開放或封閉，應於該日1700(L)前申請發布NOTAM。安全服務辦公室(企業安全處)應持續追蹤各安全降低策略之執行情形，確保於期限前完成；團隊應持續督導廠商施工進度，尤其係涉及跑、滑道封閉或開放相關工項。

6. 文件紀錄：依實際流程做成文件紀錄，並建檔於安全管理系統文件專櫃。

3.3 安全管理系統之持續改善(Continuous Improvement of the SMS)

安全管理系統持續改善之進行，係以內部查核及外部查核等方式監控並評估安全管理系統相關程序之有效性，以持續確保安全管理系統之整體績效。

3.3.1 內部查核(Internal Audits)

為持續確認安全管理系統之實施情況及有效性，本公司訂定內部查核程序(計畫)如下：

1. 查核人員：由安全服務辦公室人員擔任。
2. 查核頻率：每年1次。
3. 查核作業：安全服務辦公室人員依據「桃園機場公司安全管理系統(SMS)內部查核檢查表」(附錄F)及民航局「航空站空側管理系統」之機場檢查表進行查核。
4. 查核報告：由查核單位提供查核報告說明缺失及建議改善事項，並由權責主管核定後進行改善作業。
5. 改善措施：本公司依據查核報告內容進行相關改善作業。
6. 查核紀錄文件：將內部查核紀錄文件建檔於安全管理系統專櫃，並每半年追蹤檢視辦理/改善情形。

3.3.2 外部查核(External Audits)

本系統之外部查核由民航局或由本公司視需要請外部單位辦理。

第4章 安全提升(Safety Promotion)

本公司為建立正向安全文化(Position Safety Culture)之環境，使人員瞭解並積極參與安全管理系統之運作，將持續提供適當之訓練及教育，並以有效之溝通及資訊分享，確保人員具備執行安全管理系統作業之能力，以達成安全目標。

4.1 訓練及教育(Training and Education)

4.1.1 為確保安全管理系統運作及執行人員能執行安全管理系統相關職責，本公司將每年辦理一次安全初訓或安全複訓，辦理時程及課程安排將於年度安全委員會議決定。

4.1.2 安全初訓(Initial Safety Training)

1. 課程內容：

- (1) 本公司安全政策及目標。
- (2) 本公司安全相關職責。
- (3) 安全風險管理基本原則。
- (4) 安全通報系統。
- (5) 安全管理之持續改善(包括查核計畫)。
- (6) 安全資訊之傳達方式。
- (7) 訓練成果之確認方式。

2. 參訓人員：機場公司主管、新進主管、新進空側作業人員、相關利害關係人。

3. 確認訓練成果：由安全服務辦公室人員依據筆試方法進行訓練成果確認。

4. 訓練紀錄：相關訓練紀錄由安全服務辦公室保留存檔。

4.1.3 安全複訓(Recurrent Safety Training)

1. 課程內容：同4.1.2安全初訓內容，並視實際情況所需進行深入探討。

2. 參訓人員：機場公司主管、新進主管、新進空側作業人員、相關利害關係人。

3. 確認訓練成果：由安全服務辦公室人員依據筆試方法進行訓練成果確認。

4. 訓練紀錄：相關訓練紀錄由安全服務辦公室保留存檔。

4.2 安全溝通(Safety Communication)

- 4.2.1 有關本公司之安全管理系統目標、程序、安全績效趨勢、特定安全事件及其調查結果等，將公告週知，以提升人員之安全意識並確保人員瞭解重要安全資訊。
- 4.2.2 本公司將於飛航安全相關事件及危害發生時，儘速通報於民航局「航空站空側管理系統」，以與其他航空站及民航局分享安全資訊。
- 4.2.3 本公司將以 書面或電子方式 發布安全資訊如下：
 - 1. 本手冊。
 - 2. 安全作業流程及程序。
 - 3. 安全作業指引(附錄G)、安全公告(附錄H)、安全警報(附錄I)。
 - 4. 本公司網站或電子郵件。

附錄A 安全目標、安全績效指標及目標

■ 本年度安全目標

桃園國際機場 2020 年設定之安全目標如下：

1. 擇定項目，舉辦教育訓練。
2. 協助本機場航務分組、野生動物防制分組、工程分組、維護分組、分組使用安全管理系統(SMS)工具。
3. 檢討並持續建立地安事件風險評估、地面違規事件統計。

■ 本年度安全績效指標及目標

桃園國際機場 2020 年設定之安全績效(落後)指標及目標如下：

(輕度)

1. 地面車輛闖越航機事件標準值 0.93 次/每萬起降架次以下。
(警示值事件發生率達 1.51 次/每萬起降架次)
2. 車輛或其他地面裝備超速事件標準值 0.39 次/每萬起降架次以下。
(警示值事件發生率達 0.83 次/每萬起降架次)
3. 車輛或其他地面裝備車禍事件標準值 1.11 次/每萬起降架次以下。
(警示值事件發生率達 2.11 次/每萬起降架次)
4. 本場鳥擊標準值 0.9 次/每萬起降架次以下。
(警示值事件發生率達 1.45 次/每萬起降架次)
5. 空橋操作不當或裝備失效，導致碰撞航機停機檢修事件標準值 0.07 次/每萬次空橋作業以下。
(警示值事件發生率達 0.31 次/每萬次空橋作業)
6. 場面投光燈及經緯度指示牌失效標準值 0.68 次/每萬起降架次以下。
(警示值事件發生率達 1.55 次/每萬起降架次)
7. 空側施工人員違規標準值 (以航務處「機場工作人員違規事件報告表」為主) 0.09 次/每千施工人數以下。
(警示值事件發生率達 0.2 次/每千施工人數以下)

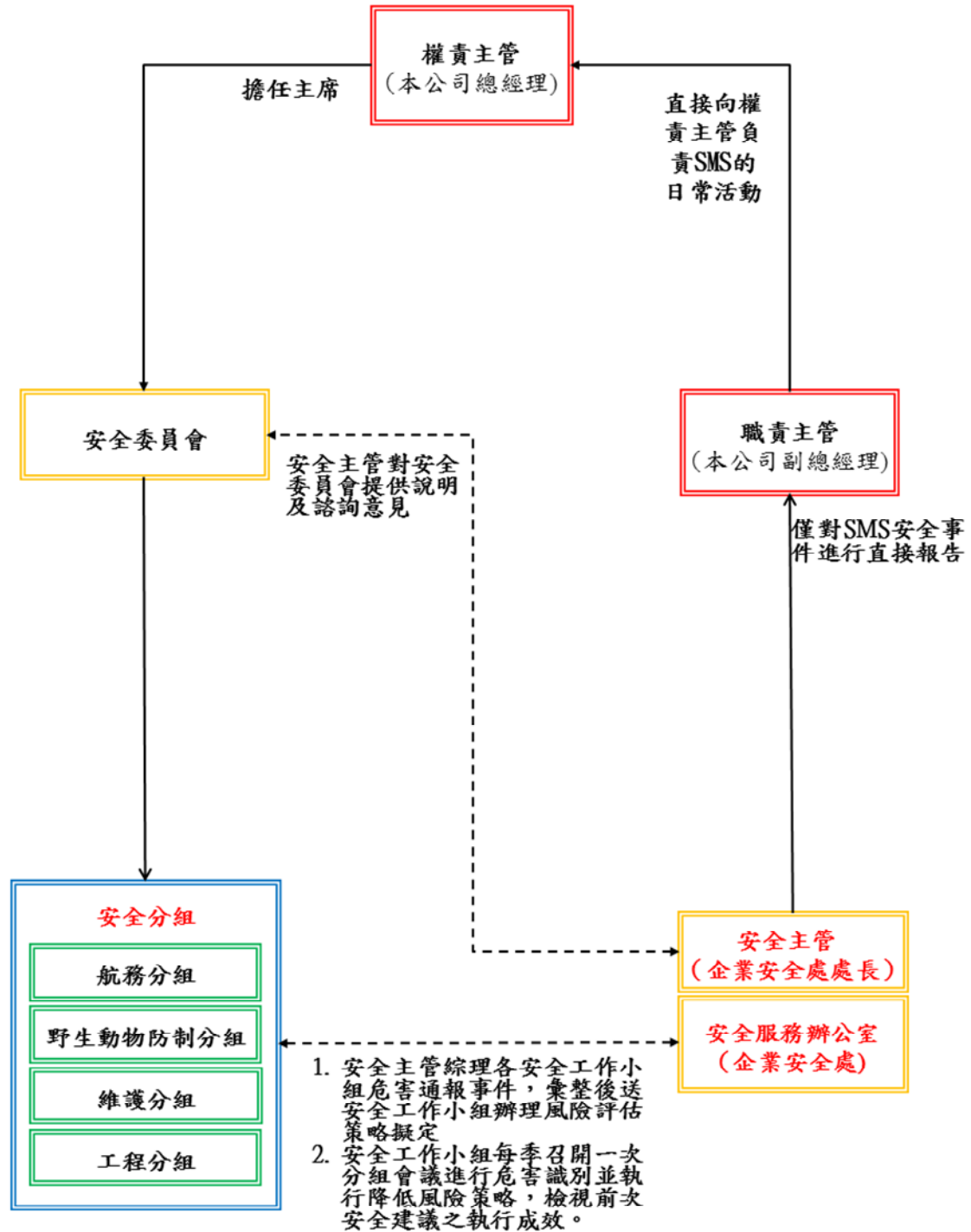
(重度)

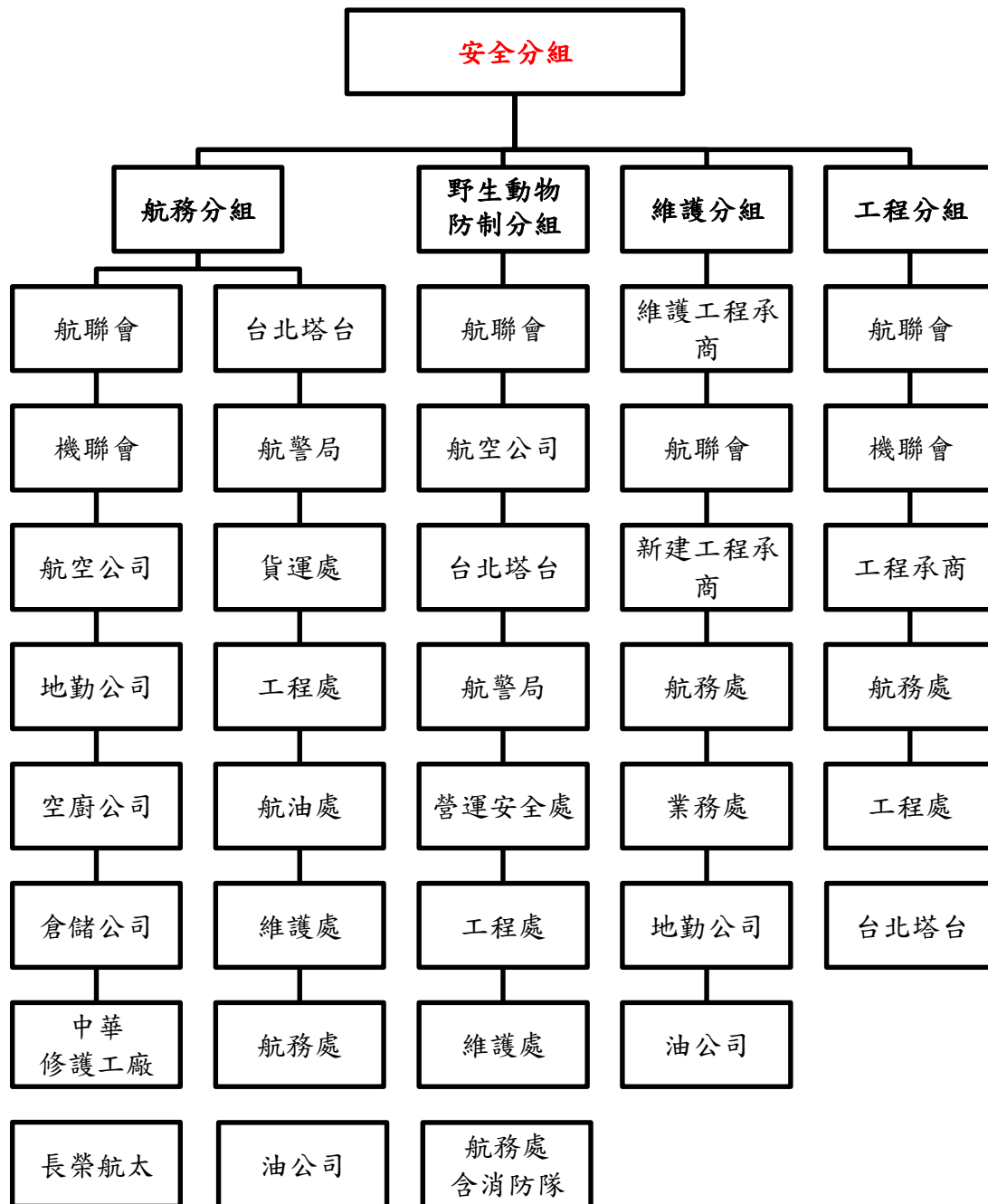
1. 車輛或其他地面設備造成跑道入侵導致航空器重飛/放棄起飛事件五年移動平均發生率為 2 次/百萬起降架次以下。(實際發生次數/5 年度總起降架次*100 萬)
2. 因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損須停機檢修事件發生率 2 次/十萬起降架次以下。

桃園國際機場 2020 年設定之安全績效(領先)指標及目標如下：

1. 航務人員執行機坪作業檢查，每日/8 次以上。
2. 航務人員對貨機坪加強巡檢及記錄(例行性除外)，每日/2 次以上。
3. 空橋操作人員教育訓練 8 次/年。
4. 空橋承辦人員抽查巡檢作業 96 次/年。
5. 空側投光燈及經緯度指示牌巡檢作業 740 次/年。
6. 各標案施工廠商每月各辦理 1 次協議組織會議。
7. 針對各標案每周至少辦理 1 次品質查證作業。
8. 空側區域驅鳥次數 1095 次/年。

附錄B 本公司安全管理系統功能及組織圖





附錄C 桃園國際機場危害安全因子通報表

桃園國際機場危害安全因子通報表

註：* 項目為必填。

基本資料

* 通報時間：

_____年_____月_____日； ☐上午 / ☐下午_____時_____分

* 通報者資料

姓名：_____

所屬單位：

☐航空公司；名稱：_____、☐地勤公司；名稱：_____、

☐倉儲公司；名稱：_____、☐其他；名稱：_____

連絡方式 電話或手機號碼：_____ ☐需回覆

E-mail：_____

危害安全議題簡述

案例

_____年_____月_____日；☐上午 / ☐下午_____時_____分

天氣狀況： ☐無雲 ☐多雲 ☐濃霧 ☐其他：_____

下雨： ☐無雨 ☐小雨 ☐大雨 ☐颱風 ☐其他：_____

能見度： ☐<500M ☐<1Km ☐<3Km ☐<10Km ☐其他：_

☐跑道；位置：_____、☐滑行道；位置：_____、

☐客機坪；位置：_____、☐貨機坪；位置：_____、

☐遠端機坪；位置：_____、☐其他；位置：_____、

人員傷害

人員受傷： ☐無 ☐有

受傷狀況：（可視受傷人數複選）

☐短暫休息可繼續工作

☐需立即送醫 ☐身體或四肢傷害；傷害部位：_____

受傷人員所屬單位：

☐機場機構；名稱：_____、☐航空公司；名稱：_____、

☐地勤公司；名稱：_____、☐倉儲公司；名稱：_____、

☐工程承包商；名稱：_____、☐其他；名稱：_____、

航空器受損狀況

航空器受損：

☐無 ☐有； ☐客機 ☐貨機 機型：_____

所屬航空公司名稱：_____ 國籍編號：_____

受損狀況：_____

車輛受損狀況

車輛受損：

☐無 ☐有；受損數量：_____輛

車型：_____

所屬公司名稱：_____車輛編號：_____

受損狀況：_____

設備受損狀況

設備受損：

☐無 ☐有；受損數量：_____

設備名稱或形式：_____

設備所屬公司名稱：_____

受損狀況：_____

危害安全因子通報表填寫完畢後，請擲回桃園國際機場公司企業安全處。
此表將循安全管理系統（SMS）立即研處，並對您的身份保密且保證免責。

附錄D 桃園國際機場危害識別及風險管理表

Type of operation or activity 運作類型	Generic hazard 危害種類	Specific components of the hazard 危害具體內容	Hazard-related consequences 危害相關後果	Existing defences to control risk(s) and risk index 現有預防措施與風險值	Further action to reduce risk(s) and resulting risk index 進一步風險降低策略與風險值	Responsible person 負責人員(單位)

附錄E 桃園國際機場安全委員會名單

主席：本公司權責主管

桃園國際機場職責主管(安全主管)將指明桃園國際機場安全委員會成員組織與人員名單。當成員變動時，職責主管(安全主管)將確保此附錄可反應任何本機場安全委員會成員的變動。

項次	單位名稱	職稱	備註(備註)
1	桃園機場公司	總經理	權責主管
2	桃園機場公司	副總經理(營運)	職責主管
3	桃園機場公司	企業安全處處長	安全主管
4	桃園機場公司航務處	處長	委員
5	桃園機場公司工程處	處長	委員
6	桃園機場公司維護處	處長	委員
7	桃園機場公司貨運處	處長	委員
8	桃園機場公司業務處	處長	委員
9	桃園機場公司營運安全處	處長	委員
10	臺灣桃園國際機場航空公司 代表聯席會	主席	委員
11	桃園國際機場航空公司 機務聯誼會	幹事	委員
12	內政部警政署航空警察局	勤指中心警務正	委員
13	交通部民用航空局飛航服務總臺	臺長	委員
14	飛航服務總臺臺北近場管制塔臺	塔臺長	委員
15	飛航服務總臺桃園裝修區臺	臺長	委員
16	中華航空股份有限公司企安室 安全保證部	經理	委員
17	長榮航空股份有限公司機場本部 航務課	課長	委員

18	遠東航空股份有限公司	站長	委員
19	星宇航空股份有限公司	企安長	委員
20	長榮航勤股份有限公司 職業安全衛生管理室	協理	委員
21	桃園航勤股份有限公司勞安室	副主任	委員
22	華儲股份有限公司	協理	委員
23	長榮空運倉儲股份有限公司 職業安全衛生室	主任	委員
24	遠雄航空自由貿易港區股份有限公司 職業安全衛生室	襄理	委員
25	長榮空廚股份有限公司 職業安全衛生管理室	協理	委員
26	華膳空廚股份有限公司 餐勤部-運輸組	主任	委員
27	復興空廚股份有限公司人資部	副組長	委員
28	長榮航太科技股份有限公司 航機維修部	副協理	委員
29	中華航空公司修護工廠 工程計畫部	經理	委員
30	台灣中油公司桃園機場 航油中心空運組	組長	委員
31	佳的星股份有限公司	經理	委員
32	文久股份有限公司	副站長	委員

附錄F 桃園國際機場公司安全管理系統內部查核檢查表

SMS 要件		評估項目	回答
管理承諾及責任	1	安全政策傳達予所有員工並讓所有員工知悉其個人的安全義務。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	安全服務辦公室每年定期檢視安全政策。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	權責主管充分瞭解其個人安全責任/職責。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
安全責任	1	權責主管、安全主管及各分組主管充分瞭解其個人安全責任/職責。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	主管及員工皆能理解安全責任是雙向的。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
專責人員之指定	1	各專責人員皆充分瞭解其職責。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	安全主管於安全議題及 SMS 運作方面有直接且獨立的管道，以能與權責主管清楚地溝通。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	安全主管為高階主管職級，不低於作業或營運部門之主管職級。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
緊急應變計畫之協調	1	緊急應變計畫對於有可能發生之緊急/危機事件詳盡說明。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	緊急應變計畫已包括必要之程序，使得組織於緊急或意外事件發生時，仍可持續且安全的進行生產、提供服務、或維持其航空相關產品或服務的供給。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	依照計畫執行緊急應變相關的演練，並記錄執行的結果。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	4	緊急應變計畫定期檢視，以確保緊	☐ 是

		急應變計畫之有效性。	☐ 否 ☐ 部分
安全管理系統文件	1	SMS 組件與元素都充分體現於 SMS 文件中。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	為具權責主管及民用航空局核准之文件。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	將定期檢視之既有安全/風險評估結果或因應組織重大變動所執行之特別檢視項目作成紀錄。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	4	保存安全委員會/各分組之會議相關紀錄。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
危害辨識	1	所蒐集到的危害報告數量及比例與組織運作的規模相稱。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	對於危害通報人員之身分及通報事件之相關資訊進行保密。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	將危害事件的相關資訊系統化以隨時查詢，並運用於趨勢分析及教育訓練。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	4	將系統化之危害事件執行風險評估及降低。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
安全風險評估及降低	1	有效實施安全風險評估程序。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	系統性檢視由危害識別及風險降低程序所識別航空安全相關作業、程序、設施及裝備。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	於各分組會議不定期檢視現存有效之風險降低策略紀錄。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分

安全績效監控及評量	1	以自願通報、強制通報及其他方法蒐集相關資訊後，分析並訂定安全績效。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	未達成所訂定之安全績效目標(或超出警示值)時，依程序進行後續改善。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
變動管理	1	內外環境、程序、設施或作業等情況發生變動時，檢視是否影響現有系統或安全風險管理現有改善措施之執行。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	依變動管理程序確實管理變動產生之風險。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
安全管理系統之持續改善	1	經內部查核及外部查核監控並評估安全管理系統相關程序之有效性。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
訓練及教育與安全溝通	1	確認相關參訓人員皆完成安全初訓或安全複訓，並確認訓練結果及做成訓練記錄。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	2	執行風險評估之人員受過風險管理相關訓練。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分
	3	安全管理系統目標、程序、安全績效趨勢、安全事件及其調查結果等公告週知。	☐ 是 ☐ 否 ☐ 部分

附錄G 安全作業指引

下列表格乃供桃園國際機場職責主管使用。安全作業指引是機場或特定的工作分組最新或變更的安全作業相關資訊。

臺灣桃園國際機場安全作業指引

TAIWAN TAOYUAN INTERNATIONAL AIRPORT SAFETY GUIDANCE

附錄H 安全公告

下列表格乃供桃園國際機場職責主管使用。安全公告是最新關於安全資料的資訊，對特定的工作分組十分重要。

臺灣桃園國際機場安全公告

TAIWAN TAOYUAN INTERNATIONAL AIRPORT SAFETY BULLETIN

附錄I 安全警報

下列表格乃供桃園國際機場職責主管使用。安全警報是需要立即注意的資訊，用以避免人員的傷亡或財產損失。

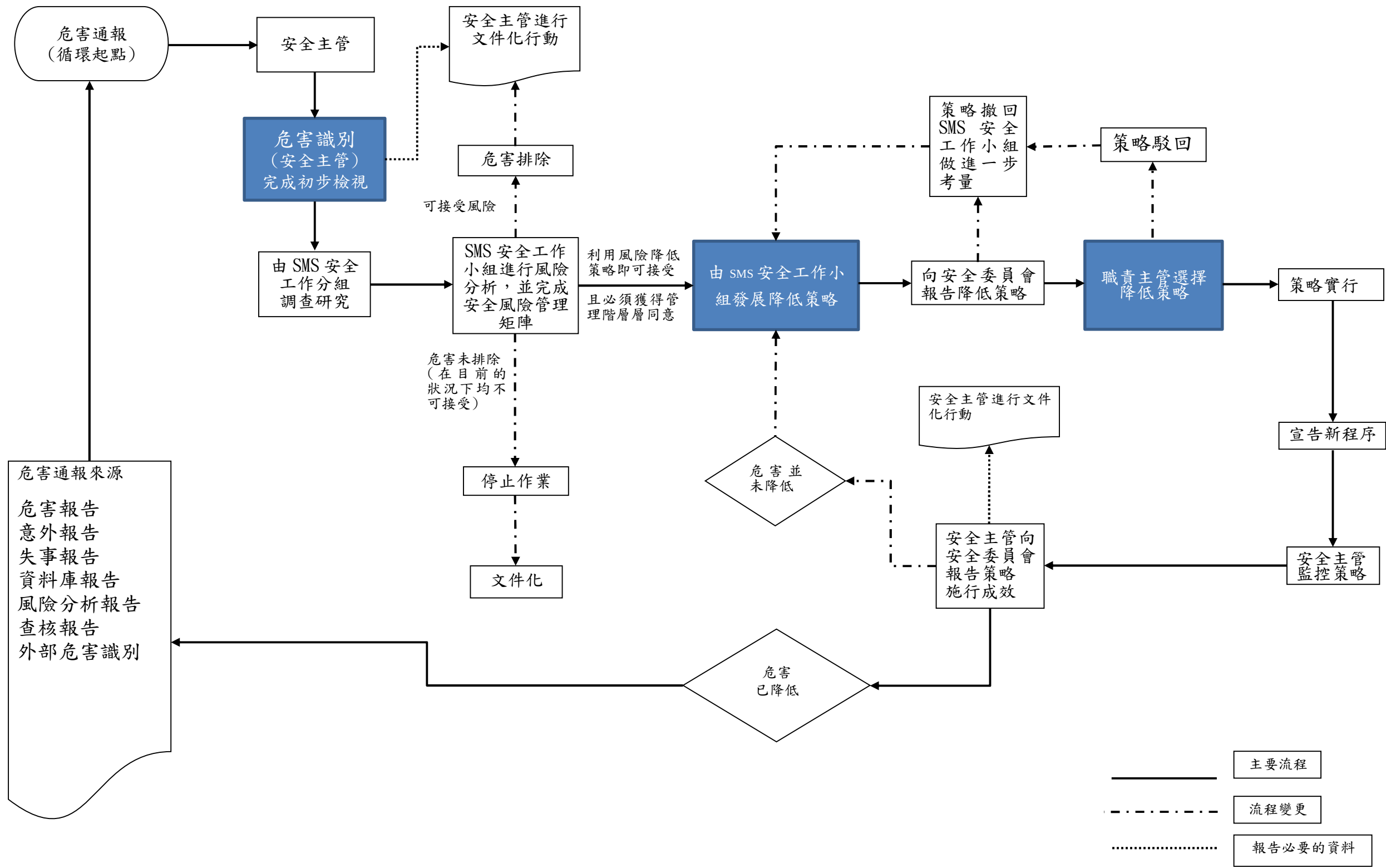
臺灣桃園國際機場安全警報
TAIWAN TAOYUAN INTERNATIONAL AIRPORT
SAFETY ALERT

附錄J 標準作業程序

下列為本機場執行安全相關業務之標準作業程序：

- 臺灣桃園國際機場資料提供作業程序
- 臺灣桃園國際機場活動區之通行與車輛之管制作業程序
- 桃園國際機場公司災害防救業務計畫及各類緊急應變處理作業程序
- 臺灣桃園國際機場消防與救援作業程序
- 臺灣桃園國際機場活動區之巡場與維護作業程序
- 臺灣桃園國際機場空側施工安全規定
- 臺灣桃園國際機場停機坪作業與管理規定
- 臺灣桃園國際機場野生動物防制作業程序
- 臺灣桃園國際機場障礙物管制作業程序
- 臺灣桃園國際機場故障航空器之移離程序
- 臺灣桃園國際機場處理危險物品作業程序
- 臺灣桃園國際機場地面活動導引及管制系統（SMGCS）計畫
- 桃園國際機場助導航設施臺址保護規定
- 民用航空局「空側作業管理手冊」

附錄K 危害識別及風險評估作業流程



附錄 L 公正文化

如果在工作崗位上，驚覺自己一時疏忽做了一件會影響飛安的事，你會誠實以報，還是會害怕受罰而隱匿不報？

如果知道提報可提醒其他同仁避免再發生同樣的錯誤，而自己也不會受到處罰，你會勇敢提報嗎？

如果是別人明知故犯或刻意違反規定，但是也主動提報，你認為他該不該受罰？

依照國際民航組織(ICAO)第 9859 號文件針對「公正文化」提出之定義為：

公正文化 — 一個良好報告文化之根基乃為不處罰環境，員工須了解並認可何謂可接受行為和不可接受行為。雖在一個不處罰環境下，但管理者絕不容許明知故犯或是刻意違反之行為。在特定環境下，公正文化認可需有處罰行動，並試圖去定義可接受和不可接受行動或活動之界線。

Just cultures - While a non-punitive environment is fundamental for a good reporting culture, the workforce must know and agree on what is acceptable and what is unacceptable behaviour. Negligence or deliberate violations must not be tolerated by management (even in a non-punitive environment). A just culture recognizes that, in certain circumstances, there may be a need for punitive action and attempts to define the line between acceptable and unacceptable actions or activities.

據此，民航局及所屬機關於安全政策聲明，已支持推行公正文化，並將落實公正文化做為推動航空安全文化之重點，持續建立主管與員工間、員工與員工間之互信氛圍，積極鼓勵全員主動提報，要求主管誠信處理，以提昇對飛航安全之確保。

因此我們期許：

各級主管

遇事要勇於負責，塑造單位組織內互信的環境與氛圍，營造組織內合作及良性互動，建立互相通報提醒之文化。另外要確立清楚界線，為明知故犯或刻意違反之行為把關，杜絕有礙安全之疑慮。

全體同仁

對於任何危害飛航安全之行為或事件要主動提報、積極處理並勇於面對，要求自己做到在無人監督之情況下，面對安全與風險都能知道如何安全及正確處理，以確保飛航安全。在任何時候都應清楚認知組織內可接受及不可接受行為之分界，確實遵守及通報，以提昇整體安全。

讓我們攜手合作，將公正文化內化為民航局全體同仁的天職與使命，一起共同努力，創造我國航空業最優質的安全文化。