

飛航事故新聞作業處理原則

前言

任何飛航事故之發生，對業者而言就是危機處理的開始。業者的發言人或其公關部門主管立即面臨來自新聞媒體的壓力。

鑑於本會平時與業者之發言人或公關人員鮮少業務上之來往，業者對本會有關發生飛航事故時之新聞作業處理程序與方式不盡熟稔，特提供本飛航事故新聞作業處理原則及附錄「飛航事故調查用語釋義及調查程序重點摘要」，方便業者與本會協調、聯繫時參考之用。

飛航事故發生後，航空公司之公關代表可依本飛航事故新聞作業處理原則作業並提供公司發言人參考，同時可與本會聯絡中心或現場新聞媒體中心公關負責人保持聯繫。

。

飛航事故新聞作業處理原則

任何飛航事故調查相關消息，除本會指定發言人、執行長或主任調查官負責對新聞媒體發佈消息或說明外，其他人不得揭露任何與調查相關之資料。如有業者參與調查團隊成員，擅自對外公開調查資料或發表與調查相關之意見，將被解除專案調查小組

團隊成員之身份，並追究其責任。

為因應媒體及乘客家屬之需求，在不涉及飛航事故調查有關資料之原則下，航空公司可參酌后述原則作適當之處理。

可公布之資料：

一、 航機

- 註冊號碼及班機編號
- 航機出廠日期及租購日期
- 機艙配置及貨艙容量
- 航機系統配備(但不應做可能與事故有關之系統說明)
- 最近檢修日期及排程
- 機隊規模
- 載客數及貨單內容

二、 組員

- 姓名
- 資歷

- 證照
- 班表及該班次預計起降站
- 七十二小時班表

三、事故

- 初報經過、公司緊急應變及動員、家屬協助、未來如何配合
災周應變中心搜救作業及飛安會調查作業
- 事故航機與公司內部航務運作有關之一般資訊

四、公司

- 公司沿革
- 公司組織及員工數
- 機隊規模
- 聯營或企業團隊介紹
- 公司之經營理念、策略規劃、訓練規劃、航機務運作

不應發布與事故調查之相關資料，例舉：

一、航機

- 任何可能與本事故有關之維修紀錄
- 任何有關機組件使用或未使用之推論
- 任何與事故發生有關之推論或敘述

二、組員

- 任何與事故有關之組員操作
- 與本事故或組員有關之訓練說明
- 與事故經過有關之組員操作推論(包括組員為避免事故之緊急程序)
- 媒體詢問任何可能涉及組員操作不當或人為疏失有關之澄清或反駁聲明(靜待飛安會調查為較適當說詞)

三、事故

- 有關事故最後經過之敘述
- 專案調查小組之調查方向及重點
- 事故殘骸分布、撞擊、空中解體之敘述
- 黑盒子搜尋及其處理
- 任何有關機場設施、能量、緊急應變或消防搶救
- 任何可能與事故有關之天氣、環境、飛航管制等狀況
- 任何與事故調查重點或方向之推斷或責任歸屬
- 與打撈過程、計劃及處理方式有關之敘述(不包括遺體)

附錄：飛航事故調查用語釋義及調查程序重點摘要

行政院為調查及避免航空器失事及重大意外事件，設飛航安全委員會。(民用航空法第八十四條)。飛航安全委員會(以下簡稱飛安會)對事件從事之認定、調查及鑑定原因，旨在避免失事之再發生，不以處分或追究責任為目的。

□ 調查作業等級

本會調查作業分為六個等級

第一級調查作業指非屬普通航空業之固定翼航空器之失事，而造成人員死亡或傷害，及航空器實質損害者。

第二級調查作業指非屬普通航空業之固定翼航空器之失事，而造成人員死亡或傷害，但航空器實質並未損害者

第三級調查作業指非屬普通航空業之固定翼航空器之失事，無人員死亡及傷害，但造成航空器實質損害者

第四級調查作業指旋翼航空器或普通航空業之固定翼航空器之失事，造成人員死亡或航空器實質損害者

第五級調查作業指所有航空器重大意外事件

第六級調查作業指超輕型載具墜生之飛航事故

□ 飛安會之調查權責：

- 飛航事故之認定、事實資料之彙集、分析、原因之鑑定、改善建議提出

- 飛航事故調查相關消息之發布，統一由飛安會為之。飛安會於飛航事故調查過程中得適時發佈調查相關資訊
- 除飛安會指定之發言人及飛安會網站所公布之資料外，參與調查人員及相關法人不得對外揭露任何飛航事故調查相關之資料
- 飛航事故之級別於接獲通報或先遣小組抵達先場回報後，由飛安會認定之；惟於調查過程中得依後續之蒐證，重新認定事故之級別
- 飛航事故發生後，民航局、航空器所有人、使用人及有關機關應儘速派員趕赴現場協助調查作業
- 飛航事故發生後，航空器使用人於該航空器降落後應採取必要措施，以確保座艙語音記錄器內資料之完整
- 飛安會為飛航事故調查之必要，得優先保管及處理航空器、殘骸、飛航資料記錄器及與該飛航事故有關之其他證據
- 飛航事故現場有關機關及航空器所有人與使用人應協助飛安會搜尋、運送、安置、戒護及保全飛航事故有關之證據
- 航空器所有人或使用人得提供水上定位、打撈、運送及陸上搜尋、現場量測及運送相關作業
- 航空器所有人及使用人應配合專案調查小組之要求於限期內提供調查資料(包括人員訪談)

- 飛安會專案調查小組得委託檢察機關，就罹難之飛航組員及乘客之死因，以及酒精、藥物或毒物之用情況，進行解剖、檢驗、檢測或其他相關資料蒐集工作
- 調查報告發布後，如有新事實資料，經飛安委員會議認有影響飛航事故調查報告之結論及改善建議時，飛安會得重新調查已結案之飛航事故
- **授權代表、調查團隊、顧問**

授權代表指非本國之事故航空器登記國、航空器使用人國籍國、航空器設計或製造國、罹難乘客國籍國及相關國家指派之個人，參與由我國主導之失事調查工作者

飛航事故發生後，飛安會視需要召集之調查團體包括民用航空局、航空器使用人、航空專業團體及組織、學者專家等代表分別組成之團體，於飛航事故後協助進行飛航事故之調查工作之團隊稱為協助調查團

顧問係由我國主導之飛航事故調查，由授權代表指派具備專業能力之個人，協助執行相關調查工作者。人或團體擔任。
- **境外失事**

本國籍航空器、本國航空公司使用之航空器或本國設計或製造之航空器飛航事故發生於境外內者，飛安會於接獲通報

後，應立即聯絡發生地調查機關要求參加調查，並於接獲邀請後派員前往參加調查作業，有關飛航事故調查之消息發布由發生地調查機關為之。

□ 會同調查

發生於本國境內之任何國籍航空器飛航事故，涉及本國軍事機關(構)之場站、飛航管理或軍用航空器飛航操作者，飛安會就涉及事項應會同各該機關(構)調查

□ 專案調查小組、專業分組

由主任調查官依相關法令及本程序召集成立之調查組織，成員包含本會機動小組、授權代表及協助調查團體，於調查期間受主任調查官指揮，進行相關作業。

專業分組係因應事故調查需要，經主任調查官成立專案調查小組後，依飛航事故之性質成立相關之專案分組。專業分組召集人由飛安會人員擔任，各組成員由各協助調查團體所推薦代表組成，主任調查官可視實際需要彈性決定編組內容及人員。專案分組視該事故之屬性而定，一般而言包括飛航操作分組、飛航管制分組、航機系統分組、人為因素分組、現場量測分組、記錄器分組、生還因素分組、機場分組、天氣分組、維修記錄分組、發動機分組、結構分組。

□ 聯絡中心

聯絡中心設於飛安會內，由調查組或飛安組等資深人員擔任負責人，主要任務為負責事故調查初期之通信、聯絡、資訊交換及媒體處理之任務編組，並協助先遣小組處理緊急需求等工作。

□ 調查指揮中心

調查指揮中心設於飛航事故現場附近之適當場所，以利調查人員執行現場調查作業所設置之指揮、管制、通訊及勤務分配場所，亦為專案調查小組進行會議、任務簡報和支援等相關作業。

□ 事故發生、通報、研判

任何國籍之航空器於本國境內發生飛航事故或本國籍航空器或由本國籍航空公司使用之航空器所有人、使用人及飛航管制機關均應於得知消息後立即通報飛安會。本會執行長及調查組長於接獲飛航事故通報後，於研判飛航事故屬後，即通知現場調查官率領先遣小組至現場瞭解現場狀況，並配合主任調查官進行調查相關工作。

□ 調查前置會議、先遣小組、機動小組

飛安會值日官於接獲飛航事故通報後，即通報本會執行長及失事調查組組長，並立即通知會內輪值之現場調查官，現場調查官即

率先遣小組趕赴現場蒐集現場資料，並立即回報會內。

執行長或調查組組長於收到現場調查官之資料後，即指定主任調查官進行相關調查作業準備工作。主任調查官立即召集相關人員於會內舉行調查前置會議，目的在瞭解現場狀況、規劃調查作業俾使場調查工作順利進行。調查前置會議討論事項包括飛航事故訊息、調查作業準備、工作項目、機動小組編組、通聯方式、裝備需求、任務提示、行政支援及安全事項、召集協助調查團體等。先遣小組係由飛安會人員組成之任務編組，隨時保持待命，於飛航事故發生後，立即赴現場蒐集飛航事故後回報，並視需要執行調查先期作業

機動小組由飛安會人員依不同專業編組組成，於飛航事故發生後接受主任調查官指揮執行現場調查工作

□ **現場作業(組織會議、進度會議、結束現場作業、現場分組報告)**

初期之現場作業係由先遣小組在現場調查官指揮下，展開有關人員傷亡查詢、勘察航機狀況、取得飛航記錄器、人員酒精及藥物測試、人員初步訪談、事故現場軌跡量測與攝影。先遣小組回報主任調查官後，主任調查官依事故等級決定後續機動小組之專業及人數，在現場視需要完成設置調查指揮中心後，由主任調查官

於其他專案調查小組人員到齊後，召開組織會議，調查小組每日並舉行專案分組會議，主任調查官得視需要召開進度會議，討論各分組工作執行情形、重要發現、所遭遇之問題、後續工作計劃及作業所需支援等。

主任調查官於宣佈現場作業結束後，指揮中心撤離。各分組召集人需完成現場分組報告送主任調查官參考，主任調查官於事故發生後一個月內發布事故調查初步報告並公布於本會網站。

□ 調查報告(事實報告、分析、調查報告草案、調查報告公布)

各分組完成事實資料蒐集、分組報告草案、事實資料確認並綜整後完成事實報告。事實報告內容包括各分組書面資料、解讀資料、現場資料、模擬測試及殘骸重組等。如屬第一級事故，事實資料經委員會審議通過後，得召開記者會發布並上網公布之。

事實報告公布後，即開始進行飛航事故調查分析作業，此作業由本會調查人員及本會顧問獨立進行，其他參與調查之會外人員不得參與。

主任調查官於完成分析作業後，得召集專案調查小組人員參加分析結是說明會，以利授權代表及相關人員能針對分析內容提出建議。

主任調查官於完成飛航事故調查工作及資料整理後，應將結果依(一)與飛航事故可能肇圈有關之結果(二)與風險有關之調查結果(三)其他調查結果分類，同時研擬相關飛安改善建議，會同飛安會內專案調查小組人員，撰寫調查報告草案，內容包括事實資料、分析、結論及飛安改善建議等四部份。

調查報告草案經飛安委員會審議通過，全案調查報告完成後將公布於本會網站並視需要召開記者會說明

記者會

除事故初報記者會外，必要時，主任調查官可於率領機動小組抵達後，在現場召開事故初報記者會。

，主任調查官得視需要定期或不定期召開現場記者會。

執行長或其代理人及主任調查官為本會發言人。負責發布飛航事故調查相關訊息，先遣小組負責人得於執行長或主任調查官尚未抵達現場時擔任臨時發言人。本會發言人負責在記者會中對媒體公布事實消息或說明調查作業過程及進度，但不作事故原因之推測。其他成員擅自對外發布消息而產生作業困擾時，主任調查官得將其自調查小組中除名並追究責任。

飛安會基於調查公開原則，於調查過程中均會召開記者會公布飛航事故初報、事實資料及最終調查報告。其他如現場蒐證照片、黑盒子解讀後之資料、動畫模擬，殘骸打撈、檢測、置放、運送、重組作業等亦會於記者說明會中公布。所有事實報告及調查報告均會公布於本會網站。

本會作業均依照民用航空法及現行航空器失事及重大意外事件調查處理規則執行，相關作業請參考本會網站：

www.asc.gov.tw

本會通報專線電話：0800-004-066

本會公關代表聯絡電話：8912-7388 #310



