

# Cabin Safety Audit Approach

中華航空公司企業安全管理處  
Corporate Safety Division  
China Airlines  
醫務室 房家儀



## Agenda

- Briefing & Debriefing
- How to conduct Cabin safety audits?
- In-flight Medical Items Introduce



### 如何完成一趟圓滿的任務？



### 團隊建立要素：



## Why Team?



**1+1>2**

5

## Good communication between COCKPIT and CABIN



## CRM (Crew Resource Management)

有效運用所有可用資源以達成安全  
而有效率的飛航操作

Effective utilization of all available  
resources to achieve  
safe and efficient operation

## CAL CRM behaviors

Communication

Teamwork

Workload  
Management

Decision  
Making

**How do they  
relate to each  
other?**

8

## CAL CRM behaviors

Teamwork

Management

Workload

Making

Decision

Communication

CCC & SOP

9



## 有效溝通的準則

### 有效溝通的準則

- 使用標準制式用語，通話明確簡潔、言簡意賅。
- 需了解彼此安全相關執掌及考量彼此各階段工作內容
- 需體認彼此因文化產生溝通上的差異，了解個別文化的重要性
- 避免人為因素衍生缺失，記下重點資訊並覆誦
- 持續進行有效溝通，以確保在異常、緊急狀況下可正確執行所賦予執掌

### 任務簡報之流程

- 任務報到
  - ◆ 任務前準備：個人、資料
  - ◆ 登錄Aircrew Check In/Out系統
- 執勤前任務簡報(座艙長)
  - ◆ 英文或中文
  - ◆ 證照有效期
  - ◆ 個人裝備、服裝儀容
  - ◆ 分派任務
  - ◆ 安全問答
  - ◆ 場站資訊、服務重點、特殊訊息

## Pre-Flight Check

### 2. Duty and Responsibility

F/CL - C/CL - Y/CL Service

- Without Z1: PUR shares Z1's duty;
- Without UDZ: UDL shares UDZ's duty;
- Without Z2: 2L shares Z2's duty;
- Without Z3: 3RA & 4L share galley workload
  - 3RA in charge of galley unit 5 & 6;
  - 4L in charge of galley unit 7 & 8.

Minimum Crew Dispatch: PUR shall take over 2L's Door Attendant and Duty Zone Responsibility.

For specific flights, DFA takes over 3R's duty free sales duty.

In case of flexible crew dispatch, purser shall arrange the duty accordingly.

Remark: ⊕ In Charge   ⊠ Replace   ☆ Long haul   ⊙ Assist

## Pre-Flight Check

### → 1st All Call

執行項目

◆ 緊急裝備、客艙裝備、安全檢查

口令與回報

◆ Cabin Chief : 『Cabin crew, standby for 1st all call 』

◆ Cabin Crew : 『Duty Code, check normal 』

## 任務前聯合簡報



## 任務簡報之流程

### → 任務前聯合簡報-旅客登機前

◆ 飛航組員提示

- 飛航組員介紹
- 飛行時間、計畫
- 啟程地、航路及目的地天候狀況
- 不穩定氣流時段、強度預報及聯繫方式
- 客艙安全提示
- 特殊安全及考量事項(起飛時間較短)

## 任務簡報之流程

### ◆ 座艙長提示：

- 客艙組員介紹：助理座艙長、職務代理人、飛航組員服務人員、外籍組員、新訓組員等
- 就飛航組員提示內容進行提問
- 依提示內容，權宜調整客艙服務流程
- 預報特殊旅客
- 其他特殊事項

Detail Briefing

## Pre-Flight Check

### → 2nd All Call

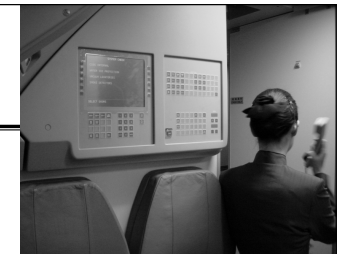
執行項目

- ◆ 責任區安全、清艙檢查

口令與回報

- ◆ Cabin Chief：『Cabin crew, standby for 2nd All call』
- ◆ Cabin Crew：『Duty Code, Security check normal』

→ 回報機長確保完備，始得旅客登機。



## Boarding

### → 3rd All Call

執行項目

- 旅客登機
- 行李管控
- 完成出口座位、需協助旅客簡報
- 清點人數、文件、回報
- Ground Agent Deplane
- Cabin Door Closed For Departure
- Please Confirm All checks Completed

- cross check



## Boarding

口令與回報

- ◆ Cabin Chief Announce 『Cabin crew, All Doors In Flight, Flag in and cross check』
- ◆ Cabin Crew：『Duty Code, All Checks Completed』

## 任務簡報之流程

---

### → 任務後簡報

- ◆ 任務結束後
- ◆ 工作建議與檢討，矯正與預防
- ◆ 個案處理分享

### → 任務報離

登錄 Aircrew Check In/Out 系統



---

## How to conduct Cabin safety audits?

---

## How to conduct an audit

ASK - LISTEN - OBSERVE



THINK - EVALUATE - RECORD

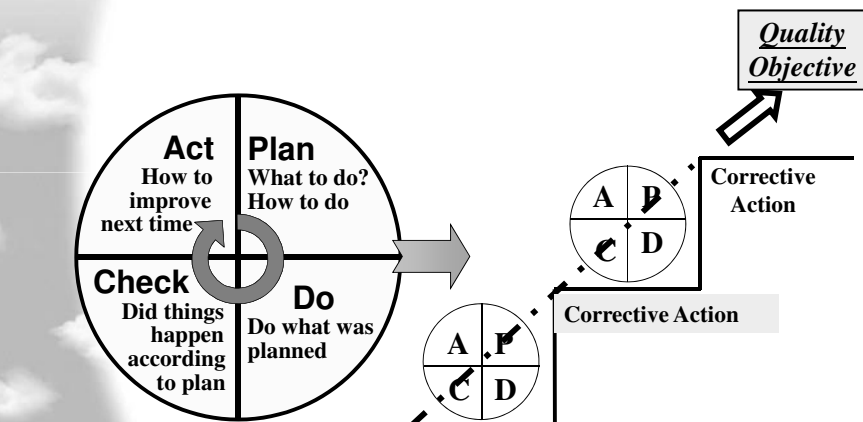
## Types of Audit

- Internal audit (1st party)
- External audit (Supplier or 2nd party)
- Extrinsic audit (Customer or 3rd party)

## Audit Categories

- System audit
- Process audit
- Product audit

## A good audit is base on



## Safety Responsibility







## 航機上醫療用品裝備介紹

## 大綱

- 法規
- 3K內容物簡介
- Q & A

## 法規依循

→ ICAO : Annex 6, Part I, Attachment B

- CAA : 航空器飛航作業管理規則
- 98年12月30日修正
  - 附件八、急救箱、醫療箱及衛生防護箱裝置數量、器材及藥品
  - 本附件依第98條及第239條之規定及參考 Attachment B訂定。

## Emergency Medical Kit

