

勞動部針對長榮航空公司孫姓組員病故事件訪談與調查結果說明

勞動部 114.11.20

壹、案由

長榮航空股份有限公司(以下稱長榮航空)所僱孫姓組員(以下稱孫員)於114年(以下同)9月22日、24日執行臺灣往返米蘭之BR95、BR96航班任務，因身體健康狀況急劇惡化，最終返臺於10月10日不幸離世，引發外界對於孫員為何需要抱病服勤、事件處置是否遵照標準作業流程處理，以及長榮航空對於組員之績效管理方式、請假制度等相關勞動條件內涵之高度關注，同時也對於現有勞動法令對於勞工「病假權」保障是否充足產生疑慮。

為釐清整起事件經過，以檢討現有法制可再精進之處，勞動部(以下稱本部)責成職業安全衛生署會同桃園市政府勞動檢查處(以下簡稱調查小組)，進行當班客艙組員、孫員家屬以及工會代表之訪談，並針對長榮航空實施勞動檢查，以藉由不同視角，還原事件經過，並就長榮航空對於組員勤惰管理制度與現行法制規範進行瞭解與探討。

貳、訪談歷程與調查範圍

一、訪談歷程：

(一) 調查小組於10月13日、17日二度赴長榮航空實施勞動檢查，除了解事件經過概況，並就組員績效評估標準、調班與休假申請制度等相關管理規範進行收集與分析。

(二) 為能完整訪談BR95、BR96班機11名後艙空勤組員，並配合各組員執勤與在臺時間，調查小組於10月22日先行訪談當班5名組員，並於10月27日再訪談當班其他6名組員。為確保陳述內容真實，避免造成受訪人員不當壓力，相關約談皆採隔離保密方式辦理，並於徵得受訪者同意之情況下，全程錄音，做成書面逐字紀錄，

同時為達去識別化效果，全程控管每位組員約談時間趨於一致。

(三) 為能確切瞭解孫員離世前病況轉折、請假過程、為何抱病執勤等情，調查小組於10月29日、11月10日二度訪談孫員家屬。

(四) 另調查小組亦於11月3日訪談工會代表，以深入瞭解長榮航空勤情管理制度對於空勤組員請假之影響。

二、調查範圍：本調查聚焦孫員於BR95、BR96航班任務執勤情形與病程發展、相關人員之處置以及長榮航空對於組員之勤情管理進行釐清。至於孫員是否遭受職場霸凌(不法侵害)，依現行法制應由長榮航空邀集外部專家進行職場不法侵害之調查；以及孫員離世是否與工作相關，涉及職業醫學之專業，宜由職業醫學專科醫師評估，未在本調查範圍之列。此外，就長榮航空整體營運及其他組員執勤情形，是否涉及違反勞動基準法與職業安全衛生法事項，則由桃園市政府勞動檢查處另案查處。

參、結論

一、長榮航空過度運用勤情管理制度已嚴重影響組員申請病假：長榮航空透過將組員排班、排休與調班申請及個人績效，與病假申請情形緊密連結，形成一種高壓文化，造成組員普遍認為，一旦申請病假，將連續影響未來數月排班與休假權利，且無法與其他組員協調更換航班，甚至影響考績，造成大部分組員「幾乎不敢」請病假。本案孫員即使已入住醫院治療，仍優先以「帶父親看病為由」請家庭照顧假，後於母親勸說下，才改請病假。這一扭曲職場請假文化，造成絕大多數組員生病，只能請生理假或家庭照顧假替代，長榮航空過度運用勤情管理已嚴重影響員工生病請病假的實質權益。

二、長榮航空對於組員於值勤期間突發疾病之緊急應對與處置作業規範不夠周詳且未能落實：孫員於返程班機執勤期間，呈現病情加劇之勢，

甚或引起數名乘客主動上前關切，由於長榮航空對於機上發生組員突發疾病之緊急應對與處置作業規範不夠周詳且未能落實，導致當班機組人員對於孫員病況已有明顯不適之情況下，未能及時啟動機上醫療資源及諮詢機制(MedLink，多數組員普遍認為主要提供乘客使用)，以獲得專業醫事指導與評估，機組人員亦未將突發疾病之異常狀況，通報機長及報到中心，使其於落地後即時獲得醫療支援介入，對此，後續由交通部民航局調查處理。

三、家屬及部分組員表達孫員抵臺後處境未獲最適當之處置：孫員抵臺後因身體嚴重不適，表達需要救護車，部分組員間亦討論是否呼叫傷患車(即升降設備)與救護車，但最後仍無相關協助，且孫員因有畏寒症狀，披著毛毯保暖，於下機前事務長見此詢問「妳要披毛毯下去嗎？」，最後孫員拿下毛毯由兩名組員攙扶下，慢步走下接機梯，並與其他組員乘接駁車回到登機門，始由地勤人員提供輪椅，另家屬還提及連室友想到機場來協助孫員拿行李也遭拒絕等情，都顯有更適當之處置方式。

四、孫員之國定假日調移日期未確明：孫員雖為勞動基準法第84條之1指定工作者，其國定假日得經勞資雙方書面約定，且經地方政府核備後，由勞資雙方協商議定，不受同法第37條限制，惟期日之約定仍應明確。查孫員於114年兒童節出勤，但長榮航空受檢時無法明確指出其兒童節調移後之確切期日為何，涉違反勞動基準法第37條規定。

肆、孫員航勤及事故經過

經調查小組訪談當班11名組員與家屬，還原孫員於BR95、BR96航班任務執勤經過、病程發展及就醫歷程如下(事故經過如時序圖)：

(一)去程報到與行前簡報：孫員於簡報時，外觀上符合服勤條件。

(二)機場行進間：孫員曾向組員提及身體不舒服，包括脖子起紅疹、腳部腫脹、喉嚨緊繃，並表示之前看過醫生且有自備藥物。

(三) 去程服勤期間：起飛後不久，孫員表示身體不太舒服，有點過敏，並有抓癢等異狀。

(四) 抵達外站直接前往吃早餐期間：

1. 與機組同仁一起在外站當地使用早餐，雖然外觀看起來正常，孫員表示覺得喉嚨緊緊的症狀越來越明顯，且身體有點開始腫脹。
2. 結束早餐後，孫員直接回飯店休息，未與其他組員外出或互動。
3. 因不知悉外站主任的聯繫方式，孫員未於外站就醫，僅與事務長告知身體狀況。

(五) 返程飯店集合與報到期間：

1. 在飯店集合時，孫員主動向副事務長及事務長表示身體不太舒服，筋骨酸痛。
2. 有組員觀察到孫員手指有腫脹的情形。

(六) 返程服勤期間：

1. 第一段餐飲服務：孫員參與了服務，但動作正常。有組員觀察到孫員偶爾說喉嚨緊、全身痛。
2. 航程中及休息時段：
 - (1) 孫員身體狀況開始惡化，坐在椅子上捏腿，說膝蓋很酸。事務長關心孫員，提供熱毛巾讓她熱敷，並詢問是否需要服藥。
 - (2) 孫員在輪休時告訴組員，因身體太痛睡不著。孫員幾乎無法站立，坐在其他組員座位上休息。有組員表示，孫員甚至讓乘客自己倒水。
 - (3) 孫員告知副事務長筋骨酸痛無法蹲下，經副事務長轉知事務長後，事務長同意將孫員送餐工作調整為發放飲料。
3. 第二段餐飲服務：孫員狀況持續惡化，有組員表示看到孫員四肢浮腫、體力急速下降、全身疼痛、畏寒。
4. 副事務長見孫員健康狀況極差，要求孫員停止勤務坐下休息。

(七) 航班落地後醫療處置情形：

1. 組員們有討論是否應呼叫傷患車與救護車，事務長提及傷患車需要等待，並提到救護車可能需要自費，而孫員表示需要救護車，

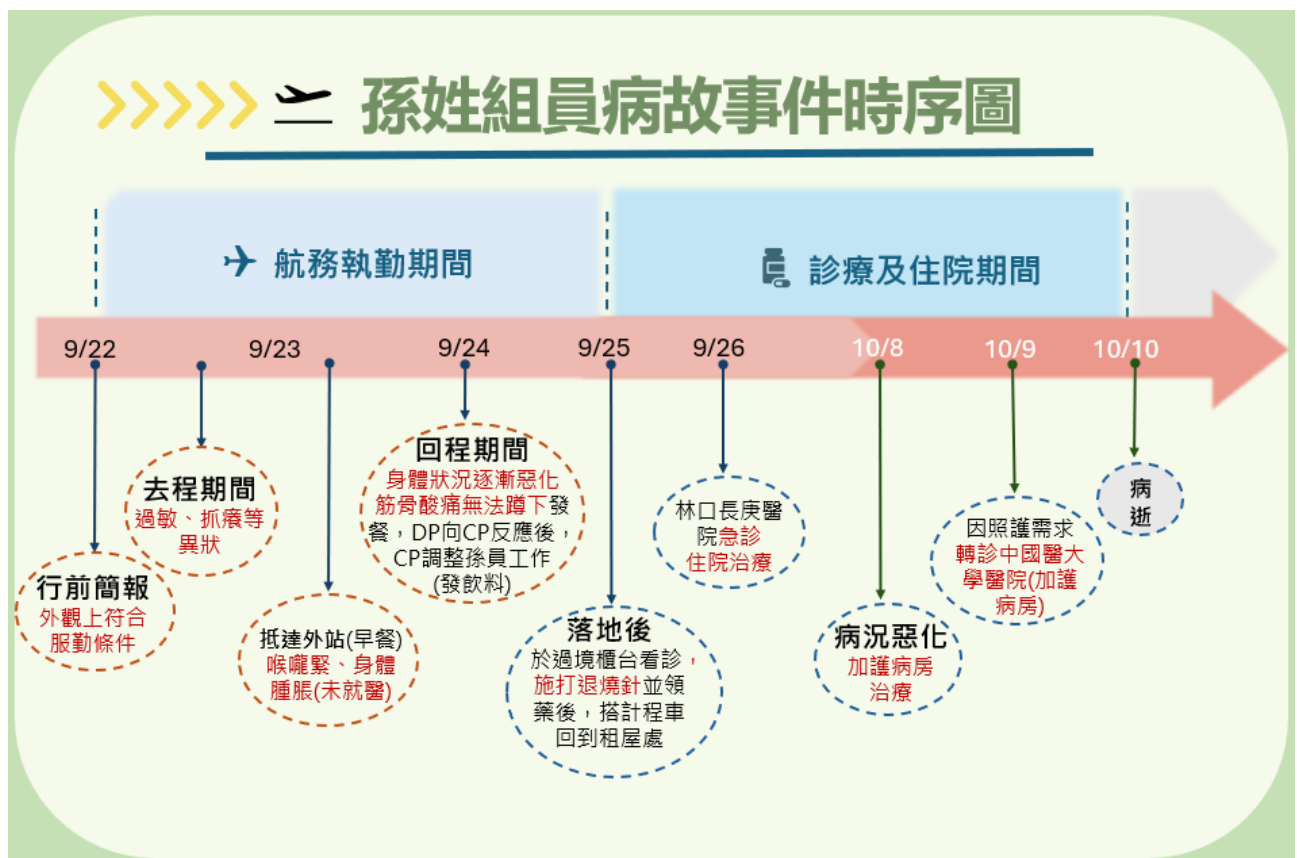
她有保險，可支應費用。

2. 孫員因為畏寒而披著毛毯準備下機時，事務長詢問「妳要披毛毯下去嗎？」，孫員遂將毛毯拿下。

3. 最終孫員未使用傷患車、救護車，由兩位組員攙扶走下飛機，搭乘接駁車入境後，才坐上輪椅。

(八) 就醫歷程：

1. 孫員 9 月 25 日抵臺後，就近於桃園機場醫院就診，經診療發現有發燒狀況，施打退燒針並開立退燒口服藥後，自行搭計程車返回住處。
2. 9 月 26 日急診入住林口長庚紀念醫院，於 10 月 8 日病況惡化，轉入加護病房。
3. 10 月 9 日因照護需求轉診至中國醫藥大學附設醫院，10 日病逝。



伍、訪談及調查發現

一、長榮航空過度運用勤惰管理制度已嚴重影響組員申請病假

由組員訪談紀錄及相關規範文件可發現，長榮航空基於維持組員的穩定出勤率之管理目的，將請假規範與績效、排班權利緊密連結，造成組員生病迴避請病假，即使身體不適也傾向於使用其他假別(變相懲罰事假與病假)，導致帶病工作或生病卻請生理假或家庭照顧假的情形，以免影響到排班、排休及調班選擇。綜整組員訪談紀錄及長榮航空相關規範文件，發現有以下現象：

(一)請病假形同懲罰影響組員績效與權益：

1. 在績效評核標準中，「勤惰」項即佔總成績 35 分的基本分屬於扣分項。請事假或病假（不含性別平等法相關假別）會導致扣分，一般每日扣 1 分。在週六、週日、國定假日請事病假，將加權扣減 2 分/天；若在旺旺日（如除夕至大年初三等特定高峰期）請假，則加權扣減 3 分/天。

「貢獻度」項占總成績 15 分，屬於加分項。組員如依照原始發布班表（含調班）執勤，可得 3 分，惟每有 1 日的「未出勤」將使加分減少 0.5 分，至第 6 日時加分歸零。另組員如於「旺旺日」及「表定特定日期¹」出勤者，每 1 旺旺日出勤即加 1 分，每 1 表定特定日期出勤者，每日加 0.3 分，滿分各為 6 分，出勤加分合計之滿分為 12 分。

然由於上開「貢獻度」的加分，是以組員有無於指定日期「實際執行勤務」為基礎，事病假就上開制度而言，均屬於「未出勤」的態樣之一，這也將造成一旦組員請事病假而未出勤，將產生既被扣分且不被加分的雙重評分情況，間接導致請事病假於績效評核機制中被加權評分，影響年終獎金、升遷權

¹ 表定特定日期，114 年度績效區間(113.11.1 至 114.10.31)表定特定日期為:(1) 12/24、12/25 聖誕夜及聖誕節(2)任三日(含)以上之連續假期):1/25~1/27、2/1~2/2、2/28~3/2、4/3~4/6、5/30~6/1、9/27~9/29、10/4~10/6、10/10~10/12、10/24~10/26。

益。

2. 於客艙組員出勤激勵方案中，連續 3 個月之事、病假等，合計不超過 3 日。因此一旦不具「獎勵」資格，等同失去次月航班申請(FLT Request²)、休假日申請(DO Request³)、與「調班⁴」資格，將面臨班表被公司隨機安排，工作與生活不確定性大增的結果，休息時間也可能被壓縮。不僅如此，甚至有組員表示「...腳受傷想要請假讓腳休息，但是因為沒有在當天看醫生。然後就被記曠職。然後公司就說你那一天雖然你有傷口證明(我有拍傷口)，但是你沒有去看醫生，我記得好像吃了一支警告還是申誡，反正其中一個年終扣很重，扣了滿多錢的」，這種強力、嚴格、高壓的請假管理方式，久而久之使組員產生視生病為畏途，組員生病成為職涯的莫名恐懼。

(二)迫使組員隱忍病情抱病工作或以其他假別替代規避扣點：

1. 由於病假帶來對工作與生活的影響，多數組員面對身體不適時，傾向於隱忍或尋求非正式協助，而非啟動正式停飛或醫療程序。以孫員為例，在執勤前就已經身體不適已久，但仍然撐著病體執勤，並有跟同機組組員聊到「她飛得很累，所以她的病好像沒有好...不太敢再請假的樣子」，又事務長知悉孫員身體不適，但未主動要求她請病假或停止服勤，原因是「不可能主動要求她去請病假，因為這會破壞她的紀錄」，由此可見「請病假將影響紀錄」是主管及組員的普遍認知。
2. 如組員確實有請病假需要，則優先選擇使用不影響考績和排班資格的假別，即使是為了處理自身病痛。許多組員表示，他們會選擇改請家庭照顧假、生理假或特別休假來替代事病假。至於對於部分組員因自身因素無法請家庭照顧假，則會以生理假或臨時的

² 航班申請，即申請想要飛的航班或航段。

³ 休假日申請，即申請指定休假日日期，每月可申請由自己排定 3 日。

⁴ 調班，即組員間談定相互交換飛航航班。

特別休假⁵來替代，就現行規範，雖然申請臨時的特別休假，仍會連動影響排班、排休與調班資格，但就考績方面不會受到「勤惰」大項的扣分，仍然優於直接請病假，故受訪組員表示「病假是最後手段才能用」，此外，申請病假必須提供當天的醫生證明，這與地勤人員請假前後一天皆可使用證明不同，這也增加了組員的請假壓力。

例如，有組員就表示「...去年的時候，因為我自己不小心的情況下出車禍，沒有辦法請假，我也不想要被公司懲處，然後我就是選擇性的請不對應的假，我在那個情況下覺得我已經沒有辦法上班，因為你就是很容易一請假就會影響到很多事情，牽連未來半年...」，顯然長榮航空管理措施已經對組員請病產生亟為嚴重阻卻效果，組員生病卻請生理假或家庭照顧假等不對應的假，根本的原因是組員不敢請病假。

3. 有位組員在提到孫員當時狀況：「孫員曾表示因為請假有額度，若超過，就會被懲罰或是會被扣分，她就說她不敢再請了」；「雖然她曾建議孫員請病假，但孫員說會怕扣分」。另有受訪組員表示「（指績效標準與激勵方案）造成線上生病的人很多，因為有這些規定，造成大家能撐就撐，我自己盡量撐到最後真的不行，我才請假。」，另有組員提到「...那一趟我是幾乎喉嚨快沒聲音的那種，然後落地之後，我去當地的藥局買藥，擔心會影響考核，然後影響績效，所以不敢請假，就直接去上班。...我之前有學弟大發燒，我們叫他回家休息，然後他說沒關係，我流個汗就好了。（沒有生理假）」，這顯示組員於執勤時會有刻意隱忍病情，抱病執行勤務的情形恐為常態。某組員提及「...完全發不出聲，但我還是有來公司，然後還是 Sign-in，但差點被懲處，因為他說妳沒有做好自我健康管理，可是我怎麼會知道我就起床就沒有聲音？差點要被記一個小過，寫很冗長的一個報告才沒有被記。」，可見長榮航空這種高壓管理方式，不僅造成組員不敢反映自身健康異狀，也

⁵ 臨時的特別休假，亦即第二階段特休，係指未於前一個月 5 日以前提出之特別休假

因為不敢反映導致不敢請病假。

二、長榮航空對於組員於值勤期間突發疾病之緊急應對與處置作業規範不夠周詳且未能落實

(一)未明確規範組員突發疾病之處置

依照長榮航空客艙組員手冊規定，當組員出現危急、複雜、失去意識或無法準確傳達主要症狀時，需要啟動緊急處理程序，並應同時聯繫MedLink。即使非屬前述症狀（如頭痛、牙痛），也可聯繫MedLink。本案事務長知悉孫員身體不適，但因孫員表示不需要看醫生且有自備藥物，亦即認知有用藥需求才有聯繫MedLink必要，這突顯了當面對嚴重但不「危急」（如暈倒或外傷）的狀況時，使通常未具有醫療專業之機上主管承受自行判斷風險，長榮航空於相關規範不夠周詳，使機上主管面對組員健康異常情形之處置無所依循。對此，後續由交通部民航局調查處理。

(二)未落實應變處置機制

孫員在機上航勤期間呈現病情加劇之勢，事務長雖然在機上對孫員有進行關懷與協助，如提供熱毛巾給孫員熱敷，建議她在執勤結束後儘速就醫等，並調整孫員的工作，將其從發餐改為發飲料，以避免蹲下造成不適等，但最終仍未進一步聯繫MedLink以獲得專業醫事指導與評估，即時通報機長，使其於落地後讓醫療支援即時介入，甚至多數組員普遍認為MedLink主要係提供乘客使用，顯示出長榮航空對於機上發生組員突發疾病之應變及處置機制未能落實。

三、家屬及部分組員表達孫員抵臺後處境未獲最適當之處置

(一)訪談過程中，多數組員表示，孫員抵臺後因身體嚴重不適，有討論是否應叫傷患車與救護車，但最後並無這方面的協助，另據家屬表示，「孫員於住院期間曾提到，事務長於返程期間未通知機長，

致使無法於飛機降落前透過塔台提早叫救護車」、「落地後孫員曾表達需要救護車，亦不同意，於下機前因有畏寒症狀仍披著公司毛毯保暖，事務長見此還詢問『妳要披毛毯下去嗎?』，孫員只能拿下毛毯」，最終，行走不便的孫員，由兩位組員攙扶慢步走下接機梯；另家屬還表示「孫員的室友在飛機降落前半個小時，曾打電話聯繫該班機事務長，希望孫員的行李在飛機著陸後，可以先行領取，方便孫員落地後可以立刻就醫，但被事務長拒絕」，等這些情況，都讓孫員有不舒服的感受。

- (二) 對於孫員未獲適當協助之處境，長榮航空應依本部 114 年 2 月修訂之《執行職務遭受不法侵害預防指引》，成立至少 3 人之調查小組[其中成員包含外部專業人員(具法律、醫護或心理等相關背景)至少 2 人]，啟動疑似不法侵害事件調查程序。

四、孫員之國定假日調移日期未確明

勞動條件法遵部分，孫員執行米蘭飛航勤務時間說明如下：

(一) 飛航勤務工時

1. 9月22日(臺北-米蘭)：實際工時11小時48分，休息4小時10分。
2. 9月24日(米蘭-臺北)：實際工時11小時05分，休息3小時35分。
3. 查孫員近6個月(4月至9月)之出勤工時紀錄，每月總工時約66小時至85小時不等，平均每月總工時約75小時。

(二) 飛航勤務輪班間隔

1. 長榮航空空服人員每日工時計算方式為起飛前2小時(報到、行前簡報等)至靠橋後1小時，另於飛航勤務期間應安排組員適當休息時間。
2. 查本案孫員服勤時間軸，去程航班於第2日13時35分(臺灣

時間)抵達米蘭，據以推斷孫員退勤時間為當日14時35分結束勤務，迄至第3日15時15分(臺灣時間)始報到起算工時，依此計算孫員於2段飛航勤務期間休息時間為24小時又40分鐘。

(三)國定假日出勤及書面同意情形：經查 114 年 4 月 4 日兒童節有出勤，雖國定假日均有於年度內給假，但長榮航空公司對於國定假日無法說明調移後之確切期日為何，涉違反勞動基準法第 37 條規定。

陸、後續處理

- 一、長榮航空藉由將空勤組員航班、休假日與調班申請及個人績效，與病假申請情形緊密連結之不利益管理制度，嚴重影響勞工之「病假權」，本部將從勞工請假規則及相關函釋進行研修，以避免不合宜的管理制度影響勞工請假權利。此外，個別企業依不同產業特性所訂定之不利益考核制度，為促進勞資關係穩定，應與企業工會妥為協商始為訂定。
- 二、長榮航空對於組員於值勤期間突發疾病之緊急應對與處置作業規範不夠周詳，且未要求所屬機組員依所訂客艙組員手冊落實實施，後續由交通部民航局調查處理。
- 三、孫員處遇是否涉及職場霸凌(不法侵害)，將要求長榮航空依法啟動疑似不法侵害事件調查程序，並限2個月內完成調查結果。
- 四、長榮航空涉違反勞動基準法第37條規定部分，將由桃園市政府依行政程序處理。
- 五、至有關孫員死亡原因是否為工作相關疾病，目前家屬已簽署個人資料提供同意書，並已函請健保署及相關醫療院所提供孫員就醫明細及本案相關病歷資料。前述資料將與本訪談及調查結果，併同提供職業醫學科專科醫師參考，以進行工作相關疾病之專業評估，後續視評估結果，協助家屬向勞保局申請相關給付。