



咨询通告

中国民用航空局飞行标准司

编 号:AC-121-FS-2017-134

下发日期:2017年7月31日

航空承运人飞行签派员 资格检查指南

航空承运人飞行签派员资格检查指南

1.目的

资格检查是飞行签派员训练和管理的重要环节完善,组织实施飞行签派员资格检查是航空承运人的主体责任。本咨询通告为规范航空承运人飞行签派员资格检查内容、流程和程序,同时为局方监察员、飞行签派检查委任代表、公司飞行签派检查员实施飞行签派员资格检查及局方监督检查等工作提供指南。

2.适用范围

本咨询通告适用于按照 CCAR121 部实施运行的航空承运人。航空承运人应按照本咨询通告要求并结合自身运行实际,建立并完善飞行签派员资格检查政策、流程和程序。CCAR135 部和 CCAR91 部运营人可参照本通告开展运行控制人员的资质能力检查工作。

3.依据与参考

(1)《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》
CCAR-121-R4;

(2)《民用航空飞行签派员执照管理规则》 CCAR-65FS-R2;

(3)《航空承运人飞行签派员资质管理标准》 AC-121-FS-

2016-043-R1;

(4)《民用航空航务监察员手册》WM-FS-2015-001;

(5)《训练手册》,国际民用航空组织 Doc7192;

(6)《APPROVED CHECK DISPATCHER MANUAL》,加拿大民航 TP 14114E。

4.背景

飞行签派员是航空公司运行控制的核心人员,其在飞行运行中担当组织协调、指挥决策的重要职责,与机长共同对每次飞行的签派放行、安全和效益负责。根据航空规章要求,飞行签派员必须具备履行职责相应的航空知识、技能、运行经历以及协调和决策能力。航班运行量快速增长、运行环境日趋复杂以及资源配置紧张等因素,对飞行签派员综合能力提出了更高要求。

进一步加强飞行签派员训练,完善资格检查,切实提高其业务技能、履职和风控能力,可有效降低飞行运行中发生不安全事件的风险,是确保飞行运行安全、高效、有序的有效手段。目前,局方对飞行签派员训练资格检查提出了相关要求与建议,但是航空公司在检查标准、内容以及检查员聘任、授权等具体工作开展中各有不同。

5.定义

资格检查,是指完成飞行签派员训练后必须包含的检查,以证明每个接受训练的飞行签派员的技术熟练程度和知识达到合格水

平,资格检查应至少包括训练检查和履职能力检查。

训练检查,是指飞行签派员在完成规章要求的训练后,对飞行签派员训练内容掌握程度进行的综合评估,是该训练的组成部分。该检查通过对申请人进行理论考试或实践考试的方式进行。

履职能力检查,是指对飞行签派员是否满足相应工作职责要求,行使相应权力进行的综合评估,该检查通过申请人在生产席位中演示操作并回答问题的方式进行。

飞行签派检查员,是指经航空承运人任命,报局方备案的飞行签派员,其具有相应的训练、经历和能力,可承担航空承运人飞行签派员训练及教学质量的监督、资格检查、资质评估以及对飞行签派员日常运行履职情况进行监督指导等工作。

训练/检查月:指飞行签派员需要接受必需的复训训练的基准日历月。“日历月”是指某特定月份的第一天到最后一天。

合格期:指包括“训练/检查月”在内的之前和之后各一个月,共三个日历月。在合格期内完成的训练或检查被认为是在“训练/检查月”完成的。

6.一般规定

6.1 资格检查对象

完成规章要求训练的所有飞行签派员。

6.2 资格检查要求

所有完成规章要求训练的飞行签派员需满足以下(1)款资格

检查要求；承担航空承运人飞行运行控制和监督工作职责的飞行签派员还需满足以下(2)款要求：

(1)新雇员训练、初始和转机型训练、差异训练、年度复训和重获资格训练、D类模拟机训练、运行熟悉、签派资源管理(DRM)、应急处置训练必须包含训练检查；

(2)年度复训、重获资格训练资格检查课程段必须包含履职能力检查，履职能力检查应以在生产席位上对被检查人实际工作演示操作及回答问题的形式开展。

6.3 飞行签派检查员

正确地训练和任用飞行签派检查员有利于确保飞行签派员技术标准，同时为航空承运人提供有价值的管理资源。

6.3.1 航空承运人义务

航空承运人应对授权的飞行签派检查员资格有效性负责。飞行签派检查员资格标准可参见《航空承运人飞行签派员资质管理标准》咨询通告。

航空承运人指定的飞行签派检查员应向属地民航监管局备案。

6.3.2 授权的活动

飞行签派检查员经航空承运人授权进行下列活动：

(1)在完成飞行签派训练课程段或飞行签派训练单元后，作出关于飞行签派员的熟练程度和知识水平是否令人满意的证明；

(2) 在批准的航空承运人训练大纲资格审定课程段中进行飞行签派员资格检查；

(3) 开展航空承运人飞行签派员资质能力评估工作；

(4) 在日常工作中对飞行签派员履职能力进行监督和指导。

6.4 资格检查内容

资格检查由航空承运人自行命题,并满足以下要求:

(1) 训练检查应当涵盖培训所有内容。航空承运人必须保证资格检查是综合性的,以保证被检查人员充分的展示完成训练所获得的知识和技能;

(2) 飞行签派员履职能力检查应围绕飞行签派员保持现有资质有效的知识和技能开展;

(3) 在履职能力检查中,飞行签派检查员应确定被检查人员的熟练水平是否胜任运行控制工作。履职能力检查可以在实际生产席位中进行,也可以在航空承运人建立的模拟生产席位中进行;

(4) 航空承运人应制定公司飞行签派员资格检查标准、资格检查理论考试题库、实践考试题库、履职能力检查单等,供公司飞行签派检查员使用。

7. 资格检查程序

7.1 训练检查

7.1.1 检查员指派

航空承运人指派飞行签派检查员开展训练检查。

7.1.2 审核被检查人资格

飞行签派检查员应遵循下述身份确认程序,核实被检查人资格:

(1)所有被检查人必须在被检查时出示其飞行签派员执照或身份证明文件;

(2)所有被检查人必须具有相应培训记录。

7.1.3 训练检查实施

训练检查由航空承运人指派的飞行签派检查员实施。

理论考试采取笔试方式,可使用纸质试卷或电子试卷;实践考试由检查员对考生进行口试;具体内容应覆盖培训所有知识点。百分制考卷达到八十分(含)以上为合格。

完成训练检查后,方可向参训飞行签派员颁发完成训练证明。

7.1.4 检查不通过的情况

(1)如果被检查人检查失败以致不满足所要求的标准,检查员可以随时终止考试。

(2)被检查人训练检查失败后,不能履行相应岗位职责。

7.2 履职能力检查

7.2.1 检查员指派

航空承运人指派飞行签派检查员开展履职能力检查。

7.2.2 审核被检查人资格

飞行签派检查员应遵循下述身份确认程序,确认被检查人资

格：

(1) 所有被检查人必须在被检查时出示其飞行签派员执照或身份证明文件；

(2) 所有被检查人必须具有相应培训记录。

7.2.3 履职能力检查实施

(1) 履职能力检查前准备

检查员每次实施履职能力检查时应该做好准备工作，做好被检查人关于履职能力检查的计划，以确认检查涵盖被检查人员开展运行控制和监督工作所需的知识和技能。

检查员应该向被检查人详细介绍以下内容：

(a) 履职能力检查要求。包括履职能力检查的具体要求，并说明履职能力检查将以被检查人履行飞行签派员职责的能力作为重要评估标准，检查员应该介绍随履职能力检查标准同时公布的履职能力检查工作单。

(b) 履职能力检查实施顺序。不必要求被检查人完全记住此顺序，因为检查员会对演示提出具体的指令，同时应当鼓励被检查人存在疑问时及时反馈。

(2) 履职能力检查实施

(a) 检查员按照既定的检查计划实施履职能力检查。

(b) 履职能力检查由检查员按照检查单发出指令，观察被检查人在实际席位中演示的表现来开展。

(c) 如需检查的项目在实际席位中无法实施,检查员可以在航空承运人建立的模拟生产席位开展履职能力检查。

(3) 履职能力检查后讲评

(a) 履职能力检查后讲评必须注重实效性和全面性。

(b) 检查员应该对被检查人的签派技巧与能力状况当场作出结论并告知被检查人。

(c) 讲评应该根据履职能力检查工作单相关记录,先从被检查人满意的方面开始,逐步深入到存在缺陷的能力部分。应当鼓励被检查人自我表述不满意的方面。

(d) 检查员必须使用履职能力检查工作单具体条款来讲评导致考试失败结论的主要偏差和不可接受的表现。

(e) 在讲评期间,检查员可以根据自己的意愿为被检查人提供避免失误和改正缺陷的建议。

(f) 检查员和被检查人都必须明确,并非检查员导致被检查人履职能力检查失败,而是被检查人在履职能力检查当天的演示表现并未达到合格标准。

(g) 在履职能力检查通过或者失败情况下,检查员都必须对被检查人履职能力检查各部分进行完整讲评。

(4) 检查员在履职能力检查结束后应填写被检查人的训练经历记录。

7.2.4 检查不通过的情况

被检查人履职能力检查未通过,不能履行相应岗位职责。

7.3 训练大纲批准

航空承运人应将飞行签派员资格检查总体政策和要求写入训练大纲,描述中应包含但不限于以下内容:

- (1) 飞行签派员训练检查相关政策;
- (2) 飞行签派员履职能力检查相关政策;
- (3) 飞行签派检查员授权政策。

7.4 局方监察

(1) 地区管理局对本地区航空承运人飞行签派员资格检查工作实施统一管理,监管局对本辖区航空承运人飞行签派员资格检查工作实施日常监管。

(2) 局方可以根据下列情况增加对飞行签派检查员的检查和评估:

- (a) 飞行签派检查员资格检查年度通过率超过 90%;
- (b) 收到对该飞行签派检查员的有效投诉;
- (c) 被检查人通过飞行签派检查员实施资格检查后,出现明显的履职能力不足。

(3) 局方可以对飞行签派检查员进行检查,也可以监督飞行签派检查员对飞行签派员实施资格检查。飞行签派检查员和局方监察员在讨论实施考试的表现时,应该回避被检查人。

(4) 局方有权对已被飞行检查员实施了资格检查的被检查人

进行复查。

8.记录保存

8.1 航空承运人飞行签派员资格检查记录应作为飞行签派员技术档案保存

8.2 飞行签派员资格检查记录保存应满足《航空承运人飞行签派员资质管理标准》咨询通告中关于飞行签派员技术档案保存要求的规定。

附件 1

检查的基本原理和原则

本部分说明了适用于检查的基本原理和原则,为检查员实施资格检查所适用的方法提供指引。评估的基本原理是实施检查的基础,资格检查的最终结论依据明确的标准来衡量。为了做出最终的评估决定,考试员必须充分了解这些评估原理以及评价申请人演示结果所依据的标准。

1. 目标

资格检查的目的是判断申请人是否满足所需的飞行签派知识和操作能力要求。

2. 检查过程

(1) 资格检查是一个通过观察、评价和记录被检查人表现以判定是否达到所适用标准的过程。

(2) 对资格检查进行分析,从而提供信息用以识别被检查人理论或操作技能的缺陷、操作能力的熟练程度、所接受培训的不足以及培训大纲需要改进的部分。

(3) 为了改进训练质量和持续提高航空安全水平,部分检查结论中的信息将通过修改大纲、调整资格检查结构以及修订资格检查标准的方式整合进入公司签派训练和考试体系。

3.五个步骤

检查过程是一个包含五个步骤的循环：

(1)目标。第一步是确定资格检查目的。未充分考虑工作目标的检查毫无意义,因此检查过程应该首先从清晰界定目标开始。

(2)标准。为了在资格检查中准确熟练地对申请人进行评估,检查员必须非常熟悉所适用的每一个科目满意演示标准。

(3)演示。在资格检查中,检查员可构建临时情景,观察申请人应对情景及外界条件做出的演示表现。

(4)观察。检查员观察申请人的演示表现,并针对每一个科目与履职能力资格检查标准相比较。

(5)评价。根据已有条件下对申请人的演示表现,检查员做出满意或不满意演示的决定,任何不满意的结论均须有清晰和明确的书面记录。

4.影响检查的因素

申请人之间的相互比较。当对一组被检查人实施资格检查时,检查员本能的倾向是互相对比被检查人。检查员必须意识到此倾向并确保只将资格检查标准与被检查人的演示表现进行对比,而不是与一个操作能力更强或更弱的被检查人进行对比。

5.检查的特性

如果不遵守一些特定的原则,将会导致检查无效。在资格检查中充分考虑以下五个特性,以确保检查准确有效。

(1) 可靠性

可靠性确保一致的评价结论。对于资格检查,可靠性确保两个同样的演示表现应当获得一致的评估结论。人的因素对实践考试可能会产生明显的影响,部分因素包括:疲劳—缺少睡眠;情绪—工作或家庭个人问题;健康—感冒、头痛、食物和水分摄入不足;干扰—噪音等;压力/紧张—实践考试极易导致压力和紧张的反应。检查员应当意识到这些因素并努力限制其影响,因为这些因素可能会影响被检查人演示时的表现,并且检查员本人也可能会受到这些因素的影响。

(2) 有效性

有效的资格检查考试仅针对其所设计的应操作的科目进行评估,不应该涉及其它无关的评价因素。考试的范围必须符合以下要求:当申请人被判定为符合标准时,即满足了所需的知识和能力要求。

(3) 全面性

检查员在资格检查中应该使用合适的材料对申请人应具有的知识 and 技能作全面的考核。

(4) 辨识度

检查员在资格检查中通过辨识度区分申请人不同层次和阶段的演示表现,将符合标准的演示同标准水平之上和标准水平之下区分开来。因为能力评估并不完全对演示表现进行量化评分,因

此检查员可以考虑提供申请人整体标准符合性的强项和弱项的意见,而不是简单判定是否通过。

(5) 客观性

客观性确保检查员根据适用的资格检查标准作出评估结论,避免个人观点影响考试的评估结果。检查员应当掌握足够的关于评估过程的背景知识,同时不带偏见、专业和准确地对申请人进行评估,提高评估结果的有效性,减少主观性影响。

6. 评估误差

为了有效地进行资格检查,检查员不仅需要丰富的评估特点背景知识,还需要充分理解检查过程中可能出现的误差因素。评估误差因素分为以下几类:

(1) 个人偏向误差。此类误差会导致检查员总是对某一类被检查人作出同样的评估结论。

(2) 趋中误差。此类误差将导致所有或大部分被检查人被判定为“平均水平”。检查员认为大部分被检查人的演示表现均不能达到应有的状态,因此会降低被检查人高于标准演示表现的评价。

(3) 慷慨误差。此类误差导致所有的被检查人都被评判为符合标准。此类误差可能由于检查员希望被认可为具有平易近人形象的人而产生。

(4) 苛刻误差。此类误差导致所有的被检查人都被评判为不

符合标准。在这种情况下,检查员可能认为公布的标准太低,因此根据自己的标准进行评估。

(5)光环效应。当检查员对被检查人的印象会影响演示表现的评估时,可能会发生光环效应。光环效应的其中一种形式是宽待误差。宽待与检查员的喜好、厌恶、观点、偏见、心情和政治影响等因素相关。例如,当对朋友、熟人、自己的学生或知名人士实施资格检查时,将会降低评估标准。

(6)逻辑误差。当检查员假设被检查人某一方面能力超过标准意味着另一方面也具备相似的能力时,就会发生逻辑误差。部分科目的满意演示并不意味着所有需要演示的科目均符合相应标准,因此资格检查的所有科目均需按要求进行评估。

(7)狭隘标准误差。当有一组被检查人进行资格检查时,此类误差就会发生。在这种情况下,检查员可能不是依据公布的标准,而是通过互相对比被检查人的演示表现来进行评判。

(8)延迟评判误差。通过延迟作出导致检查失败的不满意演示的结论,检查员可以依据资格检查的整体印象作出考试通过的结论,这将导致错误的检查和一份对训练系统毫无价值的检查报告。

以上提及的误差在文字表述上非常容易理解和识别,但是在真实的检查环境下并非如此,尤其是检查员的判断可能会被两个或多个误差的组合所影响。因此检查必须了解这些误差,并有意

识地防止误差影响资格检查的有效性。