



# 咨询通告

中国民用航空局

---

文 号：民航规〔2022〕22号

编 号：AC-121-FS-130R1

下发日期：2022年6月28日

## 机组成员职业作风养成规范

---

# 目 录

1. 背景和目的 .....	1
2. 适用范围 .....	2
3. 参考资料 .....	2
4. 基本定义 .....	3
5. 职业作风胜任力 .....	4
6. 职业作风的养成 .....	8
7. 合格证持有人的管理 .....	11
7.1 基本要求 .....	11
7.2 制度程序 .....	13
7.3 组织机构 .....	14
7.4 训练管理 .....	15
7.5 职业作风养成的促进 .....	16
8. 持续监督 .....	17
9. 生效和废止 .....	18
附件 1 机组成员“职业操守”行为规范 .....	19
附录 1-1: 航前阶段 .....	20
附录 1-2: 运行阶段 .....	22
附录 1-3: 航后短停过站和驻站阶段 .....	25

附录 1-4: 训练阶段 .....	26
附录 1-5: 日常生活 .....	27
附件 2 公正文化的主要内容和实施方法 .....	28
1. 主要内容 .....	28
2. 相关方的责任 .....	28
3. 实施方法 .....	29
4. 违规责任判定和处理流程样例 .....	30

## 1. 背景和目的

1.1 良好的职业作风不仅是机组成员职业心理认同的具体表现，更是其胜任岗位要求，保证飞行安全的前提。我国对于机组成员职业作风的养成由来已久。早在 1992 年《民航局关于确保飞行安全的命令》中就基于对过往飞行事故教训的总结，提出了“八该一反对”基本飞行作风，时至今日仍对飞行安全起着重要的指导作用。在 CCAR-121 部颁布之后，民航局又先后引进和细化了机组资源管理（CRM）训练、标准操作程序（SOP）、飞行运行作风、客舱运行管理等训练和管理要求，为机组成员职业作风的科学养成创造了条件。2020 年，民航局提出了以“三个敬畏”为内核的作风建设要求，从“明确价值追求、强化内在约束、严明底线红线”三个层面全面完善了职业作风养成的实施路径。2021 年，民航局又制定了《民航安全从业人员工作作风建设指导意见》《民航安全从业人员工作作风长效机制建设指南》，标志中国民航对机组成员职业作风的管理进入体系时代。

1.2 为进一步明确对机组成员职业作风的管理要求，使职业作风养成有效“落地”，促进运输航空承运人空勤队伍的职业化建设，依据国家相关法律法规、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121 部）、《民航安全从业人员工作作风长效机制建设指南》（以下简称“作风建设指南”），并借鉴国际上对于飞行队伍管理和安全文化建设的有关经验制定本咨询通告。

## 2. 适用范围

本咨询通告适用于按照 CCAR-121 部运行的航空承运人（以下简称合格证持有人）及其机组成员。按照 CCAR-135 部运行的航空运营人和面向运输航空开展培训的 CCAR-141 部驾驶员学校可参照本咨询通告对飞行员和飞行学员实施作风养成工作。

## 3. 参考资料

《中华人民共和国刑法》

《中华人民共和国治安管理处罚法》

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国民用航空法》

《中华人民共和国飞行基本规则》

《大型飞机公共航空运输承运人运行合格》

《民用航空器驾驶员合格审定规则》

《一般运行和飞行规则》

《民用航空安全信息管理规定》

《飞行品质监控（FOQA）实施与管理》

《中国民航运输航空飞行员技能全生命周期管理体系建设实施路线图》

《民航安全从业人员工作作风长效机制建设指南》

《循证训练（EBT）试点实施办法》

《民用航空背景调查规定》

《中国民航空勤登机证管理办法》

《民用航空飞行标准委任代表和委任代表管理规定》

《安全管理手册》(ICAO DOC 9859)

#### 4. 基本定义

以下定义适用于本咨询通告。

**职业作风:**指机组成员在安全生产运行中表现出的稳定的态度和行为,特别是对指导和规定安全生产运行工作的各种行为规范的心理认同和外在反应,是“安全作风”的具体体现。

**机组成员:**指飞行期间在航空器上执行任务的航空人员,包括飞行机组成员、客舱乘务员。

**岗位胜任力:**指为完成机组成员职责所必要的,可以客观衡量的个体特征及与之密切关联的可预测的、指向绩效的行为特征。包括核心胜任力、心理胜任力和作风胜任力三个维度。

**作风胜任力:**指机组成员在履行岗位职责的过程中表现出的稳定态度和行为,特别是对限定和指导安全生产运行工作中各种行为规范的内在认同和外在反应与岗位胜任力要求的符合性。具有可观察、可量化和可训练的指标体系特征。

**公正文化(Just Culture):**指建立在信任、学习和责任基础上的问责文化,是安全文化的重要组成部分。对于鲁莽或者故意违规的行为应进行相应处罚,但任何形式的处罚都会在组织和员工之间产生不信任,公正文化是消除这种不良影响的最佳方式。实施公正文化的前提是员工必须清楚哪种行为是可以接受的、哪种行为是不可以接受的,并与组织达成共识。

**快速存取舱音记录器 (QCVR):** 指用于记录驾驶舱舱音的快速存取设备。

**飞行品质监控 (FOQA):** 指收集和分析日常飞行中飞行数据的系统, 用于提高飞行机组的操纵品质, 改进 SOP、完善飞行训练大纲、优化空中交通管制 (ATC) 程序、改善空中航行服务或航空器维修和设计, 减少运行和维护成本, 以及为安全管理中的风险管理提供数据和信息支持。

**飞行关键阶段:** 指滑行、起飞、着陆和除巡航飞行以外在 3000 米 (10000 英尺) 以下的飞行阶段。

## 5. 职业作风胜任力

5.1 机组成员的职业作风是与飞行安全直接相关的人为因素, 国际上在对于 “Airmanship” 或 “Pilot Professionalism” 的研究中也包含了相关内容。

5.2 从世界范围的研究来看, 对于机组成员职业作风的典型优秀表现主要包括以下内容:

- (1) 始终将保障机上人员安全放在第一位;
- (2) 严格遵守规章制度和纪律, 并在运行时保持自律;
- (3) 在运行中能进行明智判断和决策以保持运行的安全和高  
效;
- (4) 为人诚实守信, 并能对自己的缺点和不足保持正确的认  
识;
- (5) 没有无视规则、侥幸、冲动、自大等危险的态度;

(6) 热爱钻研业务，熟练掌握飞行知识，对飞机系统和操作有深刻的理解，并具备良好的飞行技能；

(7) 在飞行中保持情景意识，持续分析和评估事态的发展，对任何不可预见的情况保持警惕；

(8) 在遇到困难和问题时能够保持足够的韧性；

(9) 善于沟通协作和管理资源，能在解决特定问题的同时，保持对整体局面的控制；

(10) 能够在复杂的情况下保持对工作压力和负荷的管理；

(11) 爱岗敬业，坚持自我完善，具有追求卓越的愿望等。

在这些优秀的作风表现中，有一些是机组成员必须具备的安全意识和必须遵守的工作纪律，有一些是机组成员胜任岗位职责需要通过系统学习掌握的行为模式，还有一些则是需要机组成员在不断追求卓越的过程中逐渐形成的职业态度。虽然这些表现主要来自于对飞行员人为因素的研究，但其中的内容对于客舱乘务员也同样适用。

5.3 结合中国民航对于职业作风养成的实践和国际民航业对优秀职业作风表现的共识，本咨询通告将中国民航机组成员的职业作风胜任力划分为“职业操守”(Ethics)、“职业素养”(Qualities)和“价值实现”(Values)三个层次进行描述：

(1) “职业操守”(Ethics)是机组成员职业作风的基础，是“职业素养”和“价值实现”的前提条件。航空公司机组成员的根本职责是“在任何情况下都尽最大可能保证旅客的生命安全”，但



要做到这一点，离不开思想上对生命的尊重，行动上对规章标准的遵守，以及能力上对专业技能的掌握。“职业操守”的内核是对生命、规章和职责的“敬畏”。“敬畏”不是“畏惧”，而是由“敬”而生的尊重，并因为尊重而表现出的自律、谨慎和担当。

层次	描述	典型行为表现
职业操守 Ethics	尊重生命、规章、职责，并在运行中表现出自律、谨慎和担当	1. 坚持生命至上，人民至上，始终将保障机上人员的安全放在首位
		2. 遵守国家和行业的法律法规，严格执行公司的运行政策和 SOP，并在运行时保持自律
		3. 遵守公序良俗，尊重并自觉维护职业形象
		4. 为人诚实，当出现问题时，能对自己的缺点和不足保持正确的认识
		5. 认真对待每一次接受训练和提高的机会，并熟练掌握履行工作职责的基本技能和知识
		6. 没有无视规则、侥幸、冲动、自大等危险的态度

（表 1：“职业操守”的典型行为表现）

（2）“职业素养”（Qualities）是指处在不同阶段（如不同阶段的副驾驶、机长、乘务员等）、不同岗位（如副驾驶、航线机长、机长、教员、乘务员、乘务长等）机组成员“在履行岗位职责过程中，所展现出的态度、行为、工作方法，所表现出的行为风格、工作模式”，是机组成员职业作风胜任力的中级阶段，是应对“灰犀牛”和“黑天鹅”事件的重要保障，贯穿于机组成员的整个职业生涯。

层次	描述	典型行为表现
职业素养 Qualities	在履行岗位职责过程中，能展现出与其岗位相关的胜任力和态度	1.在运行中能进行明智判断和决策以保持运行的安全和高效
		2.在遇到困难和问题时能够保持足够的韧性
		3.善于沟通协作和管理资源，能在解决特定问题的同时，保持对整体局面的控制
		4.能够在复杂的情况下保持对工作压力和负荷的管理
		5.保持情景意识和监控，持续分析和评估事态的发展，对任何不可预见的情况保持警惕，并能及时提醒他人的不足
		6.熟练掌握业务知识，并有深刻的理解

(表 2: “职业素养” 的典型行为表现)

(3) “价值实现”(Values) 是社会对机组成员在职业生涯中个人贡献的认可，是“民航精神”的具体体现，是职业作风养成的最终目标。“价值实现”是机组成员世界观、人生观和价值观的一部分，不仅是“职业操守”和“职业素养”的升华，也是保证机组成员自觉坚守“职业操守”，提升“职业素养”最深层次的内驱力。

层次	描述	典型行为表现
价值实现 Values	在工作中践行“民航精神”，并在群体中起到表率作用	1. 忠诚于飞行事业，恪尽职守，无私奉献，尽最大努力为中国民航的发展贡献力量
		2. 爱岗敬业，坚持自我完善，努力追求卓越
		3. 具备良好的个人修养，待人谦和，行事谦虚，为人师表
		4. 尊重科学，精于钻研业务，坚持实事求是

(表 3: “价值实现”的典型行为表现)

5.4 不良职业作风所引发的差错和过失，是严重威胁运行安全的人为因素。而良好的职业作风，不仅可以有效降低差错和过失，还可以帮助机组成员在运行中有效地识别非预期的威胁，并避免由于机组成员的危险态度和错误决策使航空器或运行进入非期望的状态，保证运行安全。因此，职业作风与威胁和差错管理（TEM）之间相辅相成。职业作风既是机组成员 TEM 意识的基础，也是具备优秀 TEM 能力的表现。

## 6. 职业作风的养成

6.1 从职业作风胜任力的层次和相关的典型行为表现看，机组成员职业作风的养成是一个递进的过程，不能一蹴而就，需要分清层次：

（1）危险的态度、违反操作标准、不遵守 SOP 等不良行为往往伴随着差错或严重过失，给安全和运行带来直接的威胁和影响。因此，很多与“职业操守”相关的行为准则已经成为了机组成员必须遵守的法规条款，违反即为违规，如果造成了严重的安全后果，可能还会涉及违法。另外，一些违反公序良俗的行为，不仅会让机组成员丧失执照（训练合格证）的权利，还会损害空勤人员的整体

形象，给行业带来负面影响。所以，这些行为需要通过严格的管理，让机组成员形成自律。本咨询通告附件 1 依据法律法规列举了机组成员应当遵守的行为规范，作为养成“职业操守”的基础，供合格证持有人和机组成员参考。

(2) 虽然由于机组成员的性格特点、领悟能力、专业背景和知识结构等方面的不同，具体的“职业素养”行为表现会出现个体差异，不能通过行为规范和量化管理进行限定或约束。但只要通过对非技术胜任力的有效培训，好的表现可以被固化，并得到不断的提升，从而逐渐形成机组成员的行为风格和工作模式。CRM 训练的核心主题涵盖了非技术胜任力的全部内容。因此，为机组成员提供良好的 CRM 训练，是帮助其实现和提升“职业素养”的最佳途径。

(3) “价值实现”虽然很难被量化或训练，但可以通过机组成员“职业操守”和“职业素养”两个层次的表现进行评价。并且，在积极的组织文化和安全文化的引导下，可以使机组成员逐步形成这些正确价值取向，通过不断的自我完善，在职业生涯中实现个人价值。

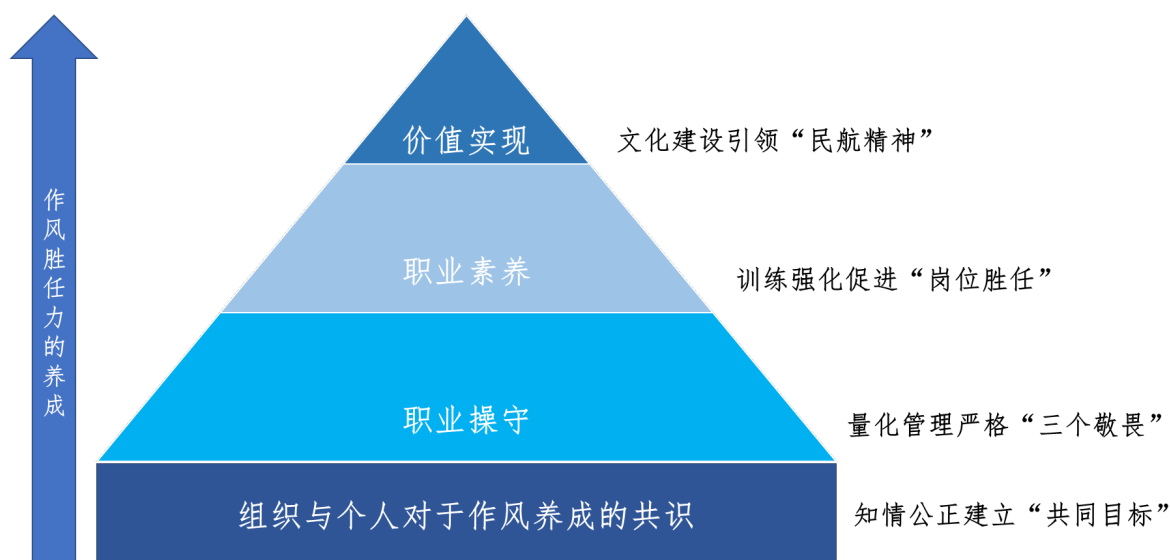
作风层次	养成目标	养成方式
职业操守	严格“三个敬畏”	建立行为规范，通过量化管理的方式进行有效约束，形成自律
职业素养	促进“岗位胜任”	通过 CRM 训练，强化对机组成员非技能胜任力的持续培训，形成自觉
价值实现	引领“民航精神”	以积极的组织文化和安全文化为引导，形成意识

（表 4：不同层次职业作风胜任力养成的目标和方式）

6.2 从不同层次职业作风养成的目标和方式看（见表 4），机组成员作风养成工作既是一个提升能力、提高认识的培养过程，也是一项严格纪律，规范行为的管理工作。如果得不到机组成员的认可接受和主动参与，不仅产生不了好的效果，甚至还可能产生负迁移。为此，要保证机组成员作风养成顺利开展，不仅需要合格证持有人在制定行为规范和量化管理制度时，让机组成员保有知情权，并得到充分的培训；还需要在公正文化的基础上，健全对违规行为的管理要求和处理流程，建立机组成员对组织管理的信任，形成公司和机组成员对作风养成的共识（见图 1）。本咨询通告附件 2 结合国际上一些成熟的做法，介绍了公正文化的主要内容和实施方法，供合格证持有人参考。

6.3 机组成员职业作风的养成涉及多种管理方式和多个管理环节，需要合格证持有人基于风险管理、质量管理的思路，建立组织结构，并设计专门的管理系统。同时，为促进机组成员职业作风养成工作的不断完善，降低人为差错对安全的影响，还需要合格证持

有人的安全管理体系（SMS）为其提供安全保证。



（图 1：作风胜任力的养成）

## 7. 合格证持有人的管理

### 7.1 基本要求

7.1.1 合格证持有人应明确机组成员职业作风养成是一个依托科学管理、训练提升、文化引导等方式，让机组成员在职业生涯中通过不断的自我完善，最终实现个人价值的过程，并将其作为安全管理体系中的一项重点工作，给予所需的人力、财力、物力等资源。

7.1.2 合格证持有人应建立 FOQA 数据的查看、调用、授权机制，明确知情范围，不公开对超限事件人员的技术评价，并明确由飞行技术管理部门管理。对于 FOQA 的使用，除调查不安全事件和违规事件、提高飞行机组的操纵品质、改进 SOP、完善飞行训练大纲等用途外，不得：

- （1）根据单一 FOQA 超限事件制定安全差错和运行的标准；

- (2) 将单一 FOQA 超限事件用于安全考核;
- (3) 为避免单一 FOQA 超限事件而修订 SOP;
- (4) 因飞行机组偶发的 FOQA 超限事件采取任何形式的处罚;
- (5) 将 FOQA 事件作为飞行机组转机型或技术等级调整的依据等。

7.1.3 合格证持有人可以使用 QCVR 作为提高飞行机组 SOP 执行质量的工具,但要在保护当事人隐私和个人权益的基础上建立查看、调用、保密等规定,原则上仅用于调查不安全事件和统计标准喊话执行率而非针对个人,并明确由飞行生产管理部门(如总部和分公司的飞行部)管理,且不得:

- (1) 除调查不安全事件外,监控飞行关键阶段以外的舱音记录;
- (2) 使用 QCVR 舱音记录提升 SOP 执行质量时,监控除标准喊话以外的对话。

7.1.4 合格证持有人应以避免“作风管理泛化”、“以罚代管”对作风养成造成负迁移为基本原则,参考机组成员“职业操守”的典型行为表现,根据法律法规、运行政策和标准、SOP、训练大纲等文件建立行为规范,并确定不可接受的违规行为。

7.1.5 合格证持有人在制定对违规行为的判定、处理和量化管理制度时,应遵循公正文化的思路,设计合理的标准和流程,并建立机组成员对处理结果进行申诉的途径。

7.1.6 合格证持有人应建立对机组成员的奖励办法,充分发挥

榜样在安全文化中的示范作用，积极促进机组成员优良职业作风的养成。

## 7.2 制度程序

7.2.1 合格证持有人应制定机组成员作风养成制度，以保证作风养成工作的顺利开展。合格证持有人在制定相关制度程序时，需广泛征求一线机组成员的意见。相关制度既可独立成册，也可融入其他手册之中，内容应包括但不限于：

- (1) 管理者遵守规章制度、程序、标准的承诺；
- (2) 机组成员“职业操守”行为规范（参考附件 1）；
- (3) 基于风险评估的安全差错标准；
- (4) FOQA 和 QCVR 的管理原则（见 7.1.2 和 7.1.3）；
- (5) 机组成员职业作风养成培训方案（见 7.2）；
- (6) 违规责任判定、处理和量化管理程序（参考附件 2）；
- (7) 机组成员对各类事件处理结果的申诉程序；
- (8) 对机组成员各类处罚的复核、记录和撤销程序；
- (9) 鼓励员工主动报告的政策；
- (10) 机组成员职业作风评优的标准和工作方案
- (11) 员工心理援助计划（EAP）等。

7.2.2 合格证持有人制定的机组成员“职业操守”行为规范应满足以下几个条件：

- (1) 满足法律法规，以及合格证持有人的运行政策和标准、SOP、训练方案等文件的要求；



- (2) 包含“作风建设指南”中的负面行为；
- (3) 坚持民主集中，面向机组成员征求意见；
- (4) 通过合格证持有人机组成员职业作风养成组织机构的审议，并经合格证持有人的主要负责人批准。

### 7.3 组织机构

7.3.1 合格证持有人应建立负责机组成员职业作风养成的组织机构统筹相关工作。建议将该机构设置在合格证持有人的 PLM 领导小组，由合格证持有人的运行副总负责，需要参与的部门包括但不限于：

- (1) 运行标准；
- (2) 飞行和客舱技术管理；
- (3) 飞行和客舱培训管理；
- (4) 安全监督；
- (5) 一线生产管理（如总部和分公司的飞行部、客舱部）；
- (6) 人力资源；
- (7) 法律事务；
- (8) 工会；
- (9) 航空卫生等。

7.3.2 合格证持有人职业作风养成机构的主要职责包括但不限于：

- (1) 组织机组成员作风养成相关制度的制定和修订；
- (2) 收集机组成员对作风养成制度的意见和建议；

- (3) 组织开展各类职业作风评优工作；
- (4) 组织对机组成员职业操守行为规范的定期检查；
- (5) 实施对机组成员职业作风的量化管理、考核；
- (6) 处理机组成员对各类事件处理结果的申诉。
- (7) 实施员工心理援助计划（EAP）；
- (8) 做好对各相关制度执行情况的记录等。

7.3.3 合格证持有人应明确机组成员职业作风养成组织机构中的牵头部门，并根据主要职责，参考“作风建设指南”的要求明确各方责任，包括但不限于：

- (1) 合格证持有人的主体责任；
- (2) 主要负责人的领导责任；
- (3) 组织机构中各部门的部门职责；
- (4) 机组成员的岗位责任等。

7.3.4 合格证持有人对机组成员职业操守的定期检查和考核可结合对机组成员日常飞行、定期复训、年度航线检查和不安全及无后果违章事件中表现等工作开展。

## 7.4 训练管理

7.4.1 合格证持有人的机组成员职业作风养成培训方案应包括：

- (1) 职业操守行为规范；
- (2) FOQA 和 QCVR 的管理原则；
- (3) 主动报告程序；
- (4) 安全差错标准；

- (5) 违规责任判定、处理和量化管理程序;
- (6) 申诉程序;
- (7) 评优标准和实施方案;
- (8) SOP;
- (9) CRM 等。

7.4.2 除对 SOP 和 CRM 的培训参考相关咨询通告及公司的训练大纲执行外, 其他相关内容的培训可采取线上课堂教学、CBT 计算机辅助教学, 地面理论培训等形式开展。

7.4.3 合格证持有人在实施任何与机组成员作风养成相关的制度前, 需保证所有机组成员都已完成了培训。

#### 7.5 职业作风养成的促进

7.5.1 合格证持有人应将机组成员作风养成纳入公司的 SMS 建设, 并建立安全绩效指标 (SPI) 进行持续监控, 包括但不限于:

- (1) 机组成员对 SOP 的执行率;
- (2) 主动报告在各类事件报告中的占比;
- (3) 机组成员的 CRM 培训情况;
- (4) 机组成员对合格证持有人机组成员作风养成政策的满意度;
- (5) 机组成员的评优情况等。

7.5.2 合格证持有人应将机组成员作风养成的实施情况纳入内审计划, 定期审查各单位对相关制度和培训方案的执行情况, 以保证机组成员作风养成工作有效落地。

## 8. 持续监督

8.1 各地区管理局无需制定针对本辖区合格证持有人的机组成员职业作风养成的指导意见或细化的量化管理措施。合格证持有人应在合格证管理局的指导下，在 2023 年 3 月 31 日前依照本咨询通告的要求，建立机组成员作风养成组织机构，完成中对相关制度的制定或修订。如果合格证持有人制定的机组成员“职业操守”行为规范涉及对运行手册、训练大纲等手册中规章符合性条款的修订，还需根据程序完成补充合格审定。

8.2 合格证持有人应在机组成员作风养成制度正式实施前，完成对所有机组成员至少包含本咨询通告 7.4.1 条（1）至（7）项内容的培训。合格证管理局应对其培训的实施情况进行检查。

8.3 合格证管理局应每年对合格证持有人的机组成员作风养成工作的开展情况一次专项检查，重点检查合格证持有人：

- （1）检查合格持有人的机组成员作风养成组织机构是否健全；
- （2）FOQA 和 QCVR 数据的监控和使用情况；
- （3）对不安全事件处理程序和作风量化管理程序的执行情况；
- （4）对机组成员对于各类事件申诉程序的执行情况；
- （5）对机组成员各类处理的复核、记录和撤销程序的执行情况；
- （6）对机组成员作风量化管理的记录。

8.4 合格证持有人分公司所在地管理局，应参照飞标司年度监察大纲对属地内分公司的机组成员作风养成工作的开展情况进行检查。

## 9. 生效和废止

本咨询通告下发之日起实施，咨询通告《飞行运行作风》（AC-121-2018-130）同时废止。

## 附件 1 机组成员“职业操守”行为规范

1. 本附件的附录依据法律法规和民航规章中机组成员应知应会的部分法条为依据，列举了机组成员在航前、运行中、航后、训练、日常生活等阶段中的应该遵守的基本行为规范，供合格证持有人和机组成员参考。

2. 规范执行与机型操作相关的 SOP 是机组成员“职业操守”的基本要求。因此与公司 SOP 相关的机组分工、驾驶舱准备、燃油加注、通信程序、雷达的使用、正常程序、应急程序等未在附录中列出。

3. “无视规则、侥幸、冲动、自大等危险的态度”是影响飞行安全和造成违规事件的主要诱因，虽然不能被量化，但可以通过对机组成员“行为规范”的管理，促进其正确态度的养成。

4. 合格证持有人可参考本附件制定本公司的“机组成员行为规范”，并在实施前完成对机组成员的培训。各单位应加强对机组成员法律法规的教育，提高机组成员遵章守纪的意识，在工作和生活中做到自觉、自律。

附录 1-1: 航前阶段

附录 1-2: 运行阶段

附录 1-3: 航后短停过站和驻站阶段

附录 1-4: 训练阶段

附录 1-5: 日常生活

## 附录 1-1 航前阶段

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
1.1	完成飞行前准备以及机组成员之间的协同。	《中华人民共和国飞行基本规则》第四十六条规定尚未完成飞行前准备或准备质量不符合要求，不得起飞。	✓	✓
1.2	确认体检合格证、空勤登机证、执照、训练合格证齐全且有效。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.381 条规定，按本规则运行时要求携带有效得航空人员执照、体检合格证和其他必须证件。第 121.477 条规定客舱乘务员还应持有训练合格证。	✓	✓
1.3	保持近期经历、熟练检查、航线检查、特殊机场资质有效。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.461、121.463、121.465、121.469、条规定飞行机组应保持在飞行前 90 个日历日操纵起落不少于 3 个，前 6 个日历月完成并通过了熟练检查，对于机长，在前 12 个日历月通过了机长航线检查，对于执行特殊航路或者机场的，还应在前 12 个日历月具有一次相应特殊航路和特殊机场的经历。第 121.461 条规定客舱乘务员应于前 12 个日历月之内，在按照第 121.538 条要求所批准的可服务的一种机型上，至少已飞行 2 个航段，方可在此机型上担任客舱乘务员。	✓	✓
1.4	保持应急生存训练、危险品培训等资质合格有效。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.455、121.745 条规定机组成员每 24 个日历月要完成一次应急和危险品培训。	✓	✓
1.5	确认飞行资料齐全。	《中华人民共和国飞行基本规则》第六十九条，《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.695、121.696、121.697、121.699、121.700 条规定机组应检查并携带任务书，气象文件，航行通告、舱单、放行单、飞行计划等相关文件。	✓	×
1.6	确认飞行装具齐全。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.549 条规定机长应当保证在每次飞行中，飞机上带有合适的航空图表资料，其中应当包含有关导航设施和仪表进近程序的足够信息；在每次飞行中，每个机组成员应当有一个处于良好工作状态的手电筒，供其随时使用。考虑到相关要求，携带的装具还应包括飞行箱、EFB、配镜、护照、港澳通行证等，禁止配备烧水壶、加湿器，以及违反相关国家规定的其它无关物品。	✓	✓
1.7	疲劳管理符合规定。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.481、121.495 条规定飞行任务和主备份前 144 小时，应有一个至少连续 48 小时的休息期；时差超过 6 小时以上，返	✓	✓

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
		回驻地应安排一个连续 48 小时的休息期。		
1.8	酒精、药品和健康管理符合规定。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.705、121.577、121.579 条规定机组成员应符合体检鉴定结论，遵守限制条件的要求，保持良好的心理状态。在身体或心理状况发生异常变化，可能不符合航空人员体检合格证相应医学标准时，应暂停履行职责并及时报告，不得隐瞒或自行采取医疗措施。在值勤前和值勤中不得使用可能造成生理异常或影响正常履行职责的药物。当飞行中发生紧急医学事件时应及时按相应程序处置并上报；机组成员在上岗值勤前 8 小时之内不得饮酒，且不得在酒精作用状态下执行飞行任务，在值勤时不得饮用含有酒精的饮料；机组成员不得使用或携带国家规定的管制毒品、麻醉药品和精神药品。	✓	✓



## 附录 1-2 运行阶段

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
2.1	完成绕机检查。	《中华人民共和国民用航空法》第四十五条，《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.151 条规定飞行前机长应对航空器实施必要的检查，未经检查不得起飞；机长必须确保飞机的适航状况，适航状况包括标识和设备有关要求，机组不能运行不处于适航状态的飞机。在进行绕机检查时要依据《运输机场运行安全管理规定》第一百四十一条穿着反光背心。	✓	×
2.2	遵守关键阶段的地面运行规则。	《中华人民共和国基本飞行规则》第四十四、四十八、四十九条和《一般运行和飞行规则》第 91.307 条规定在机场区域运行，应当遵守机场细则；地面滑行期间遵守通信规定。	✓	×
2.3	遵守关键阶段的空中运行规则。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.539 条规定，飞行关键阶段合格证持有人不得要求飞行机组成员完成飞机安全运行所必需的工作之外的任何其他工作，飞行机组任何成员也不得承担这些工作。与飞行安全运行无关的工作包含：预定厨房供应品，确认旅客的衔接航班，对旅客进行合格证持有人的广告宣传，介绍风景名胜的广播，填写与运行无关的公司报告表、记录表等。在飞行期间，合格证持有人制定的服务程序不得影响客舱乘务员履行安全职责。在飞行的关键阶段，合格证持有人不得要求客舱机组完成安全所必需的工作之外的任何其他工作，客舱机组任何成员也不得接受这些工作。	✓	✓
2.4	遵守结冰条件下运行规则。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.649 条规定飞行机组要确保飞机翼面、操纵面、螺旋桨、发动机进气口或其它重要表面无霜雪冰附着，存在附着情况要完成地面除冰程序，且确认在保持时间内，方可起飞。	✓	×
2.5	遵守操作资质。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.543 条规定，能够在飞行期间控制操纵装置的人为得到机长允许的运行该飞机的合格证持有人的合格驾驶员；有资格在该飞机上飞行的正在执行飞行运行检查任务的局方监察员或局方委任代表；有资格在该飞机上飞行并且获得了局方和运行该飞机的合格证持有人批准的另一合格证持有人的驾驶员。	✓	×

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
2.6	遵守安全带使用原则。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.541 条规定在驾驶舱值勤的每个飞行机组必需成员，在飞行过程中应当坐在指定的值勤位置并系好安全带；在起飞和着陆过程中应当坐在指定的值勤位置并系好安全带和肩带，但对于驾驶员之外的飞行机组成员，在履行其正常职责需要时可以松开肩带。	✓	✓
2.7	遵守进出驾驶舱程序。	除《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.545 条、121.605 规定的机组成员外还包括：正在执行任务的局方监察员或局方委任代表；机长同意并经合格证持有人批准，机长同意并且进入驾驶舱对安全运行是必须或者有益的人员。为了运行安全驾驶舱门应在飞行期间关闭并锁定，并且要始终保证驾驶舱有两名机组成员。根据《客舱运行管理》规定，客舱机组不得在关键阶段干扰驾驶舱程序，在巡航阶段保持定时与驾驶舱的沟通。	✓	✓
2.8	遵守运行阶段禁烟规定。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.605 条规定任何人不得在按照本规则运行的飞机上吸烟。	✓	✓
2.9	遵守运行中的天气标准。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.550 条规定合格证持有人应当对每一运行的机场制定自己的机场运行最低标准。除非机场所在国民航当局特殊批准，合格证持有人制定的机场运行最低标准不得低于该民航当局为该机场确定的最低标准；合格证持有人制定机场运行最低标准的方法应当得到局方批准。	✓	×
2.10	保持驾驶舱和客舱物品的固定。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.581 条规定合格证持有人应当提供手段并采取措施，使厨房内每项设备、停用的服务车、每件装在客舱或者驾驶舱的机组行李，能够承受相应于该飞机型号合格审定应急着陆状态的载荷系数下的载荷，不至于因移动而造成危害。除了以上要求，合格证持有人应制定驾驶舱整洁的相关要求，包括但不限于：a. 驾驶舱内物品摆放须摆放整齐，不可影响仪表盘、打印机的操作，不得阻挡氧气面罩等应急设备的取用或占据应急逃生路线； b. 不应使用机载遮光装置以外的外来物品遮挡风挡。 c. 中央操作台上不可摆放任何物品，在传递液体物品时应避开中央操纵台上方区域，以防止泼溅。 d. 餐盘、垃圾等物品及时清理。	✓	✓

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
2.11	遵守巡航中的值勤与休息规定。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.485 条规定扩编飞行机组在着陆阶段执行操纵飞机任务的飞行机组成员,应在飞行值勤期的后半段获得至少连续 2 小时的休息时间。对于航段时间不足 2 小时的应保证执行操纵飞机任务的飞行机组成员在着陆前得到足够的休息。对于客运飞机,飞行机组因生理需要需短时离开执勤岗位时,要确保合格证持有人的两名机组成员在驾驶舱,并至少有一名飞行机组在执勤岗位。	✓	×
2.12	离机前完成飞行中各类文件的填写。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.695、121.696、121.697、121.699、121.700、121.701、121.703 条规定了飞行计划、签派放行单、舱单、飞行记录本、通讯记录等相关内容的填写要求。	✓	✓
2.13	完成飞行后讲评并及时上报运行不安全事件。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.705、121.707、121.708、121.709、121.710 中对飞行中的紧急医学事件、使用困难报告、机械原因中断使用汇总报告、运行中人为差错报告规定了具体时限。	✓	✓

### 附录 1-3 航后短停过站和驻站阶段

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
3.1	满足短停过站要求。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.393 条对经停站旅客不下机的飞行机组职责、客舱乘务员职责以及紧急情况下的处置原则给予了规定。	✓	✓
3.2	满足离机要求	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.397 条规定了紧急情况和应急撤离的机组职责，因此在完成关车后检查单，应确保所有旅客下机后，机组方可离开岗位，以便紧急突发状况能够及时处置。	✓	✓
3.3	驻外及外出管理要求。	机组驻外期间要遵守海关、边检的法规要求，满足日常行为规范的所有要求，机长要对驻外机组的外出管理负责，所有机组成员应注意人身安全和饮食卫生，满足《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》第 121.576 条款要求。	✓	✓
3.4	严格禁止捎买带各类超标违禁物品。	《中华人民共和国海关法》中对进出境旅客行李物品有相应的监管办法，并对携带物品的种类有严格限制和申报，因此禁止机组捎买带各种超标违禁物品。	✓	✓

## 附录 1-4 训练阶段

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
4.1	训练要按时、按量完成。	《大型飞机公共航空运输承运人合格审定规则》的 N 章以及《民用航空器驾驶员合格审定规则》中对获取执照签注都有严格的时间和质量要求，因此所有机组成员都应按时参加，高质量完成训练。	✓	✓
4.2	严禁考试作弊。	《民用航空器驾驶员合格审定规则》第 61.37 条规定在理论考试和语言考试过程中禁止任何形式的作弊行为：如复印扫描考试试题、代考、使用未经局方批准的材料或其他辅助物品。	✓	×
4.3	禁止提供虚假材料。	《民用航空器驾驶员合格审定规则》第 61.63 条规定禁止任何人在要求保存、填写或使用的任何飞行经历记录本、记录或成绩单中填入任何欺骗性的或者虚假的内容。	✓	✓
4.4	教员、检查员要履职尽责。	《民用航空飞行标准委任代表和委任代表管理规定》第三十五条规定如果委任代表、委任单位代表在履行所委任的职责过程中，违反民用航空规章和标准，弄虚作假、徇私舞弊的，由民航总局飞行标准职能部门予以警告、暂停或者收回其委任代表或者委任单位代表证书。（乘务教员参考 AC-121-27）	✓	✓

**附录 1-5 日常生活**

序号	要求	规章依据	飞行员	客舱乘务员
5.1	禁止黄、赌、毒行为。	机组成员因违反《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律会受到吊销执照、取消空勤登机证、影响政审等处理。机组成员因违反国外法规要求，还可能被限制入境。因此在日常生活中严格遵守法律法规，在国外遵守当地法规、风俗及宗教习惯是机组成员“职业操守”的基本要求。本附录仅列举了基本的日常生活行为规范，并未列举所有违法行为。各单位应加强对机组成员的法治教育，提高机组成员的守法意识，在日常生活中保持严格自律。	✓	✓
5.2	在日常生活中注意交通安全，禁止酒后驾车。		✓	✓
5.3	禁止侵犯他人人身权力。		✓	✓
5.4	禁止扰乱公共秩序。		✓	✓
5.5	不购买、携带违禁品		✓	✓

## 附件 2 公正文化的主要内容和实施方法

### 1. 主要内容

建立责任制是安全管理中减少故意违规和严重过失行为的有效手段。国际民航组织在对 SMS 的最新要求中，将建立“安全责任制”作为了运营人 SMS 体系的主要要求（ICAO DOC 9859）。我国 2021 年 9 月实施的《中华人民共和国安全生产法》，也将“全员安全生产责任制”写入了法律。但如何能够在不破坏员工对组织信任的情况下进行问责，并保持积极的安全文化也成为了世界民航业研究的重点。“公正文化”在这样的大背景下应运而生，其主要内容包括：

（1）明确岗位职责和能力要求，并且通过有效的培训和考核，保证在特定岗位员工的能力与其需要履行的职责相匹配；

（2）对不安全事件或违规事件开展客观独立的调查，并将查明系统上存在的隐患作为开展调查的主要目的，而不是仅为了追究当事人的责任；

（3）建立公开的责任制度和问责机制，并获得员工的认可；

（4）明确管理的目的是“治病救人”，而不是“以罚代管”；

（5）将受到处罚的员工视作相关事件中的“第二受害者”，为其提供申诉和弥补过失的渠道。

### 2. 相关方的责任

“公正文化”既是一种科学的安全管理理念，也是管理者和员工在履行安全职责时应该保持的认识和态度，需要双方的共同参与。

对于管理者来说，建立公正文化首先要营造公开、公平、公正

的氛围，由上至下达成对遵守规范、规则、标准的共识，并将员工视作最大的财富，提供全方位的培训和保障，使员工能够主动参与到识别安全隐患、改进系统缺陷的安全管理活动中，实现公司的安全发展。

对于员工来说，实施公正文化并不意味着可以逃脱对故意违规和严重过失的责任追究，如果想要受到公正文化的保护，必须做到对安全的高度重视，保持足够的自律。

### 3. 实施方法

对于管理者来说，实施“公正文化”需要对组织安全管理结构和管理方式进行设计，内容包括：

（1）管理者对于遵守规章制度、程序、标准的承诺，以及对公正文化的资源投入；

（2）建立制度、行为规范、标准、SOP 等文件，定义什么是可接受的行为，什么是不可接受的行为（如违反规章或操作程序）；

（3）在员工履行岗位职责前进行充分的培训，使其具备履行岗位职责的能力；

（4）依照公正文化基本思路，明确对违规责任的判定和处理流程；

（5）在自愿报告系统中引入公正文化的要素，坚持好保护、诚信和非处罚（减免责）原则，鼓励员工主动报告；

（6）以发现系统缺陷为目的开展调查，主动整改可能造成差错或重大过失的系统隐患；

（7）尊重员工的知情权，在发布行为规范、SOP 以及对不可接



受行为的处理办法前，广泛征求员工意见，获得共识，并对其进行充分的培训。

#### 4. 违规责任判定和处理流程样例

##### 4.1 基本原则

4.1.1 公正文化的基本内涵是员工不会因为其与运行经验和教育培训相匹配的操作、遗漏或决策而受到处罚，但不容忍严重过失、蓄意违规和破坏性的行为。但在违规责任判定和处理的过程中往往会遇到几个方面的问题：

- (1) 如何判定责任；
- (2) 如何避免过当和不必要的处理；
- (3) 如何避免掩盖系统中的缺陷。

上述问题，在目前的职业作风量化管理实践中也同样存在。

4.1.2 在目前行业里用于解决这些问题的方法中，比较主流的是“替代测试”法。即通过一个结构化的过程，对特定事件中的违规行为进行定性和处理。其前提是管理者需要：

- (1) 明确不能接受的行为；
- (2) 明确启动问责的条件；
- (3) 能够理性地进行换位思考；

(4) 以查找系统中的安全隐患为主要目标，对违规事件开展全面的调查。

4.1.3 相关的结构性方法有多种模式，本附件根据目前国内外民航安全管理的经验和实践，提供了一个基本的模型供合格证持有人在制定作风量化管理程序时进行参考，合格证持有人可根据自身

的情况制定更为详尽的管理方案。合格证持有人在制定对不安全事件的处理程序时，也可参考本附件的建议。

## 4.2 样例

### 4.2.1 第一步：明确不能被接受的行为

4.2.1.1 根据本咨询通告正文 5.3 对不同阶段职业作风胜任力的划分，职业操守中涉及的行为是需要被约束和管理的。因此，本附件建议将与“职业操守”相关的违法违规行界定为不能被接受的行为。

4.2.1.2 根据这一要求，在这一步合格证持有人需要首先以法律法规、运行政策和标准、SOP、训练大纲等文件为基础，制定机组成员“职业操守”行为规范，作为定义机组成员岗位责任的基础，具体要求见正文 7.1.5 和附件 1。

### 4.2.2 第二步：明确启动处理或量化管理的标准

4.2.2.1 由于职业操守中危险的态度、违反操作标准、不遵守 SOP 等不良行为，会给安全带来直接的影响。虽然有时无后果的违章没有产生直接的生命财产损失，但也给安全带来了不可忽视的威胁，特别是反复的无后果违章表明当事人在“职业操守”方面存在严重缺陷。因此，本附件建议以行为对安全的影响程度，以及无后果违章作为明确需要启动处理或量化管理的标准，分为：

- (1) 严重征候；
- (2) 一般征候；
- (3) 安全差错；
- (4) 无后果违章。

事故是不能被接受的安全后果，因此不在公司启动处理或量化管理的范围。

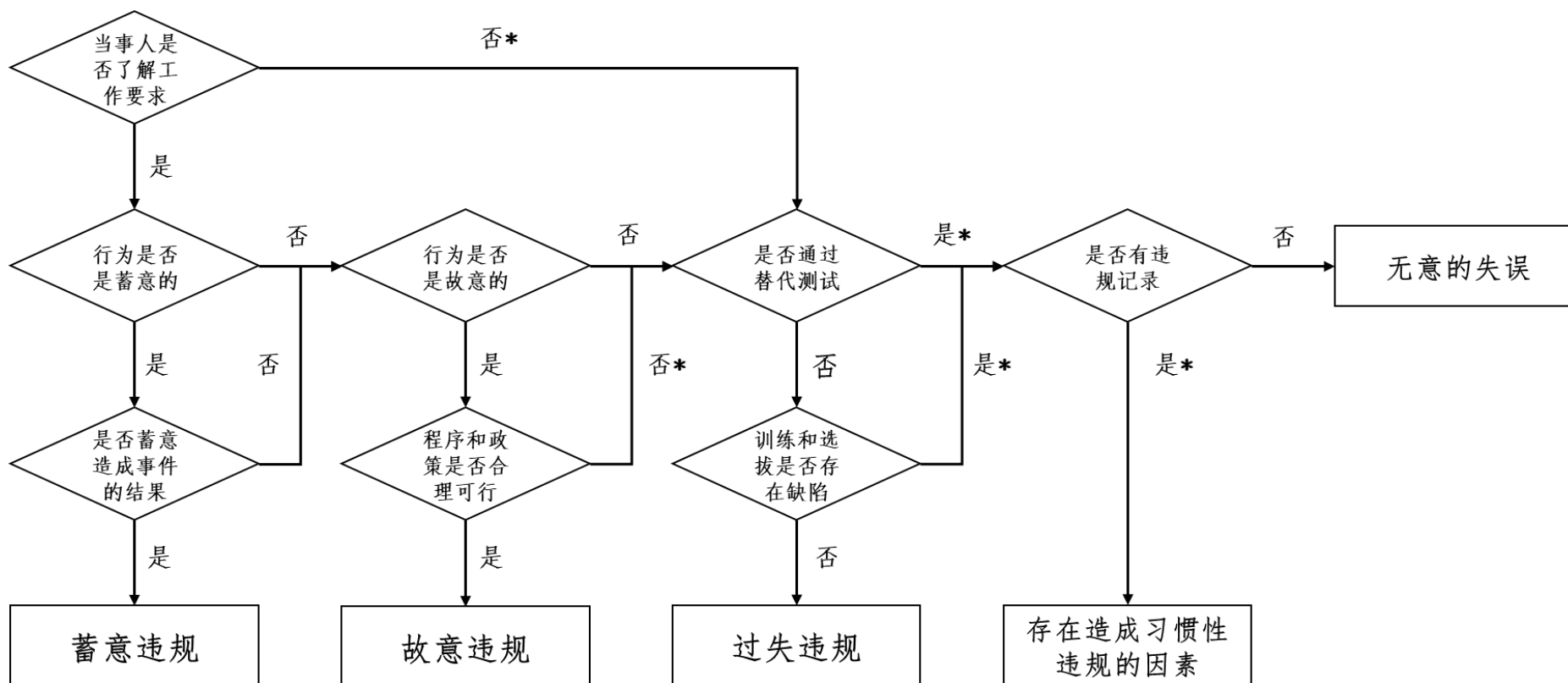
4.2.2.2 合格证持有人在界定“严重征候”、“一般征候”时可参考民航局《民用航空器征候等级划分办法》中的要求。

4.2.2.3 合格证持有人在制定安全差错时，应对相关危险的行为和态度可能造成的结果进行全面的风险评估，而不能以单一的FOQA超限事件为依据。例如，在确定某类事件是否属于不可接受的冲偏出跑道风险（RE）时，应综合考虑跑道条件、机场环境、运行标准、机型性能、气象特点等多种因素，而不是仅以“15m（50ft）至接地距离远”作为设定依据。

合格证持有人的安全差错可以根据评估的风险程度进行分级设置，但不应针对某一超出要求范围内的偶发事件进行临时修订。如需根据新的风险进行修订，应按照修订程序执行，并在机组成员完成培训后方可实施。

### 4.2.3 第三步：设计判定违规性质的程序

4.2.3.1 对于不安全事件和违规事件的调查应该以发现系统的安全隐患为目的。对当事人违规性质的判定既是一个必须审慎分析的过程，更是一个调查组织管理缺陷的过程。本附件图 2-1 为合格证持有人提供了一个判定违规性质的流程样例，合格证持有人可根据自身需要，制定更为完善的判定程序。



注：带“\*”号的环节表明存在管理系统的隐患。合格证持有人需要对系统隐患进行评估并进行整改。并且，为保证管理的质量和延续性，整改的过程应该被记录。

(图 2-1：基于公正文化思路的违规性质判定流程)

#### 4.2.3.2 对于图 2-1 各阶段的具体说明如下:

(1) 按照公正文化进行责任判定时, 当事人不应该由于与其运行经验和教育培训相匹配的操作、遗漏或决策而受到处罚。因此, 判定违规性质的第一步是评估当事人是否充分了解所承担工作的相关要求, 并具备相应的工作能力, 如:

(a) 法律法规的要求;

(b) 合格证持有人相关的运行政策、程序、标准等;

(c) 事件中遭遇的情况是否超出当事人应该具备的能力要求等。

如果事件中所遭遇的情况已经超出了当事人的经验、能力, 或者是由于合格证持有人在运行政策、程序、标准、训练等方面的缺陷导致其不了解工作的要求, 则不应该判定当事人存在蓄意或故意的违规行为。

(2) 分析过程的第二步是判定当事人是否存在“蓄意违规”的情况。“蓄意违规”是指当事人有计划、有目的实施违规行为的主观心态。虽然, 当事人可能并没有想过要蓄意造成影响安全的结果, 但这种行为也是绝对不能被接受的。

(3) 分析过程的第三步是判定当事人是否存在“故意违规”的情况。“故意”在法律上是指“明知自己的行为可能发生危害后果, 希望或者放任这种结果的发生, 至于事先有无预谋, 则在所不问。”在本咨询通告中, “故意违规”是指无预先计划, 但有意识地明知不应该或不必要这样做而做的行为。例如飞行机组在已经了解能见度不符合落地标准的情况下, 还强行落地就是一种典型的故意行

为。故意违规的性质虽然比蓄意违规要轻，但也是不能被接受的。

不合理的运行政策、标准和程序也可能会引发故意的行为。例如过于基于 FOQA 数据对飞行机组进行任何形式的处罚，就可能会引发飞行机组为避免数据超限而偏离正常飞行方法，甚至违反机型操作要求的情况。因此，合格证持有人在此阶段需要对现行的运行政策、标准和程序进行审查。如果发现存在可能引发机组成员故意违规的隐患，应该减轻当事人所应该承担的责任，并对隐患进行及时的整改。

(4) 分析过程的第四步是通过“替代测试”来判定当事人是否存在过失违规的情况。替代测试的核心是需要调查人员进行换位思考，以确定其他与当事人具有同样经验和能力，具有良好动机的人，在同样的情况下会不会也违反同样的规定。这一环节要求调查人员排除外在可能出现的干扰，进行独立和客观的评价。如果调查的结果是“是”，则不应该认为当事人需要对结果承担责任。如果调查的结果是“否”，还需要对合格证持有人的训练和选拔机制进行审查，查明造成失误的原因是否与不完善的训练和选拔相关。如果调查发现训练和选拔机制存在缺陷，也不应该把造成失误的原因归责于当事人的过失。

(5) 分析过程的最后一步是判定当事人的行为是否属于“无意的失误”。在这一环节，调查人员需要常看当事人的违规记录，如果当事人并没有不良的记录，则应该免除当事人的责任。如果存在类似的违规行为，则可判定为“习惯性违规”。

#### 4.2.4 第四步：制定合理的处理或量化管理方案

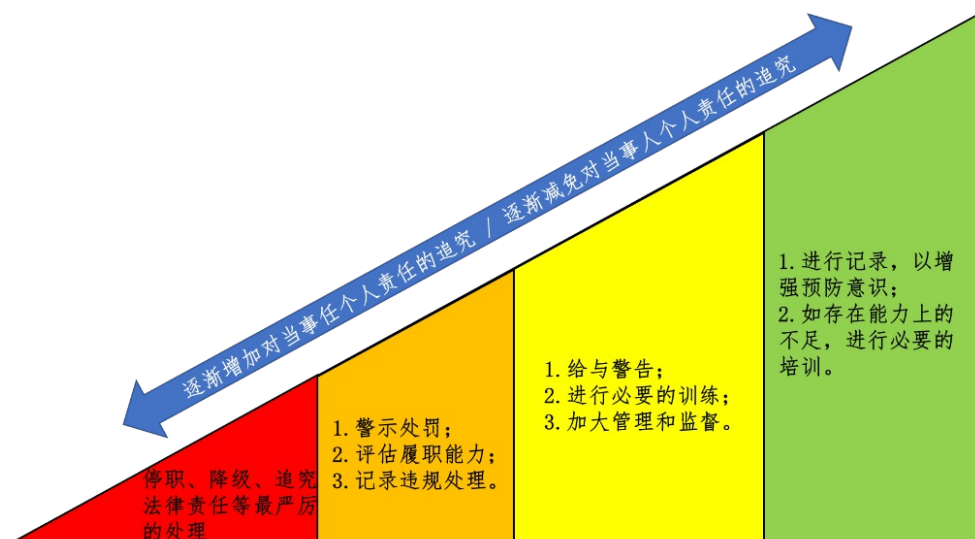
4.2.4.1 在制定对处理或量化管理方案时，可以从事件风险程度和当事人违规行为的性质两个方面进行综合的评估，从而建立合理的处理和扣分方案。

4.2.4.2 制定方案的第一步需要确定与严重程度和违规行为相匹配的处理标准。本咨询通告采用矩阵法（见图 2-1）提供了一个以结果的危险程度和当事人违规性质制定处理或量化管理方案的示例（见图 2-2），合格证持有人可以制定更为科学的方法。需要强调的是，虽然蓄意和故意的违规可能不会造成严重的安全后果，但这种行为是绝对禁止的。因此，在示例中，对于蓄意违规可能只引发了安全差错或是无后果违章，但处理的标准与征候一致（红色），需要采取最严厉的处理，并作为量化扣分的上限。

从故意违规开始，示例根据事件安全后果的不同进行了区分，处理和量化管理的程度逐渐减低。由于无后果违章也属于违章行为，为建立对机组成员“职业操守”管理的完整记录，最轻的处理（绿色）也应进行记录。

蓄意违规 (5)	5A	5B	5C	5D
故意违规 (4)	4A	4B	4C	4D
习惯性违规 (3)	3A	3B	3C	3D
过失违规 (2)	2A	2B	2C	2D
无意的失误 (1)	1A	1B	1C	1D
	严重征候 (A)	一般征候 (B)	安全差错 (C)	无后果违章 (D)

（图 2-1：违规行为严重程度判定矩阵）



(图 2-2: 制定处理或量化管理方案的样例)



