

民用航空企业规范化基础管理规定
(1997年1月15日中国民用航空总局令第62号公布)

第一章 总则

第一条 为了引导民用航空企业做好企业内部各项基础管理工作，建立科学的管理体系，实现民航企业管理的规范化、法制化，借鉴国际先进管理经验，结合民航行业实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于中国民用航空行业的各类企业。

民用航空各级行政机关和事业单位可以结合本部门、本单位实际，参照本规定的原则，开展规范化基础管理工作。

第三条 民用航空企业规范化基础管理，依据科学的管理思想和原理，以强化人的管理为核心，以目标管理、岗位责任制为基础，制定企业规范并付诸实施，建立现代企业经营管理机制。

第四条 本规定所称企业规范，是指企业实施规范化基础管理按照国家有关法律、法规和民用航空规章的要求所制定的各项管理制度，以及应当采用的国家标准、行业标准和按照有关民用航空规章和其他规定要求制定的企业标准。

第五条 民用航空企业实施规范化基础管理，应当制定营运手册。

前款所称营运手册是载明企业规范各类文件。主要包括阐明企业经营管理方针、政策，规范企业经营管理体系的总体营运手册，以及按照民用航空规章有关要求制定的业务管理手册和企业内部各部门、各岗位为实施总体营运手册制定的其他规范化基础管理手册。

第六条 中国民用航空总局（以下简称民航总局）统一负责民航行业规范化基础管理工作。民航总局企业管理部门负责综合协调和监督执行。

民航总局其他业务职能部门按职责分工，在其职责范围内对企业规范化基础管理工作进行协调、指导。

第七条 民航地区管理局负责所辖地区企、事业单位的规范化基础管理的指导、监督、检查工作，其具体职责另行规定。

第八条 民航系统各单位、各组织应当积极支持和鼓励规范化基础管理工作，并为其创造良好的外部条件。

第二章 内容与工作程序

第九条 企业开展规范化基础管理应当遵循下列基本原则：

（一）按照社会主义市场经济体制的要求，促进企业转换经营机制，实现集约化经营；

（二）落实国家推行的《“九五”企业管理纲要》要求，促进企业内部改革和管理创新；

（三）贯彻国家有关法律、行政法规和民用航空规章，逐步建立企业内部的依法管理的机制；

（四）推行国家质量管理和质量保证标准（GB/T 19000-ISO 90

00)，逐步达到国际同行业的先进管理水平；

(五) 促进企业的安全、正常、服务和效益目标的实现；

(六) 促进企业精神文明建设，调动职工参与管理的积极性和创造性，增强企业的凝聚力。

第十条 企业开展规范化基础管理工作，应当与深化企业内部改革相结合，做到通盘考虑、总体设计、分步实施、扎实推进。

第十一条 企业开展规范化基础管理工作，主要目标是建立起现代企业经营管理机制，其主要内容包括：

(一) 根据国家的产业政策和市场需求，研究制定企业的经营战略和发展规划，明确发展方向和目标。确定本企业的市场定位，合理调整内部产品结构和生产布局，围绕产品(服务)的市场竞争，制定具体战略措施。

(二) 按照现代企业管理的基本原理，针对企业生产经营管理的特点，理顺企业内部的管理体制，合理调整组织机构。

(三) 转换企业经营机制，建立适应社会主义市场经济体制运行要求的内部管理机制。其要点如下：

1. 建立起适应市场变化的科学决策机制。明确经营决策的组织，合理划分决策与执行的管理层次，制定决策工作程序，使决策科学、有效、实施有力、减少决策失误；

2. 按现代航空运输运行管理的特点和要求，建立科学的安全生产运行机制；

3. 建立劳动用工、分配的激励机制，深化企业劳动、人事、分配制度的改革，完善全员合同制与员工上岗合同制，以及企业内部干部的聘任制和业绩的考核、奖惩制度。建立社会主义市场经济条件下的新型分配制度和人事考评制度，形成公正、客观、有活力的全员激励机制；

4. 建立强化管理的内涵集约化发展机制。优化产品结构、市场结构，推进技术进步，严格资金和成本管理，提高企业生产运行质量，促进存量资产的优化组合，实现内部挖潜，增强企业自我积累和企业发展后劲；

5. 建立企业监督约束机制。企业应在经营决策、业务运营、财务管理、收益分配等方面，建立和完善相应的监督体系和制度，遵纪守法，依法经营。

(四) 优化生产业务流程，完善业务工作管理程序，制定岗位工作规范，明确岗位职责、工作程序和标准，使业务操作规范化、标准化、程序化。

(五) 加强精神文明建设，采取企业形象设计(CI)的导入等多种途径和方式，制定企业的理念、道德和行为规范，建设企业文化，形成企业精神，塑造企业良好形象。

第十二条 企业推进规范化基础管理工作可以按下列步骤分步实施；

(一) 企业现状调查分析；

(二) 重组企业生产运营管理体制和经营机制；

(三) 制定企业规范化基础管理营运手册；

(四) 组织实施规范化基础管理工作；

(五) 企业实施过程中的改进、完善，创新和提高。

第十三条 企业推进规范化基础管理工作应当做好下列主要工作：

(一) 企业的法人代表及有关负责人，应对规范化基础管理工作作出总体安排，

研究制定相应的措施;

(二)明确任务,制定工作计划和实施步骤;

(三)做好对企业员工的宣传、教育以及有关规范化基础管理方面的培训工作。

第十四条 企业的现状调查分析应当包括下列基本内容:

(一)企业基本现状的调查。针对企业内部影响安全、正常、服务质量和效益的因素,进行综合调查分析;

(二)企业外部经营环境调查。针对企业所处的市场环境以及影响企业发展的各种因素进行调查分析;

(三)在调查分析基础上,确定管理模式和管理体系要素,提出规范化基础管理的思路。

第十五条 企业在进行现状调查时,应当收集下列资料,作为制定企业营运手册的基本依据:

(一)国家有关法律、行政法规和民用航空规章以及有关政策;

(二)国内同行业企业的先进经营管理经验和作法;

(三)我国加入有关国际民航组织的公约、协定,以及有关国际民航组织的安全、技术标准和建议措施;

(四)国外有关国家、同行业的先进经营管理经验和作法;

(五)其他有关资料。

第十六条 企业管理现状调查,可采取内部自我诊断或聘请企业外部的专家顾问共同调查的方式。

第十七条 企业在重组内部经营管理体制时,应当按建立现代企业制度的基本要求妥善处理下列关系:

(一)系统管理与整体优化相结合;

(二)生产经营管理部门与其他行政、后勤保障部门合理分工、统一协调;

(三)企业生产经营管理的统一与分散、集权与分权相结合;

(四)企业内部机构的设置应合理确定管理幅度和层次,使目标、责任与权限一致。

第十八条 企业规范化基础管理的总体营运手册,应包含下列内容:

(一)企业经营发展战略、目标和对策;

(二)企业内部管理组织结构;

(三)职能及其职责分解;

(四)业务流程和管理程序;

(五)考核奖惩办法和有关标准;

(六)审核改进制度;

(七)发布与实施;

(八)其他必要内容。

第十九条 企业应当按照民航总局有关航空安全管理、飞行、适航、运输等规章具体要求,编制内部业务运作和管理的各种手册,并与总体营运手册相协调。

第二十条 企业应当按照业务管理系统和职能划分以及岗位分工,编制各业务管理系统、各职能管理部门、各岗位、各类人员的规范化基础管理手册。

各类规范化基础管理手册应细化总体营运手册的内容,突出定性、定量的工作

职责、操作规程和标准、管理要求和考核奖惩办法，具有可操作性和可检查性。

企业制定的规范化基础管理营运手册，应当在企业内部按规定程序和方式予以发布和施行。

第二十一条 企业制定规范化基础管理的总体营运手册及其配套文件，经民航总局或地区管理局组织的第一次符合性认证后，可进入实施阶段。

企业在规范化基础管理实施阶段或试运行期间应做好跟踪管理，对实施中出现的问题及时进行修改，并建立起企业内部的规范化管理审核改进制度。

第三章 认证

第二十二条 民航总局或地区管理局对企业的规范化基础管理的合格性进行认证。

认证分为第一次符合性认证和第二次符合性认证。

第二十三条 本规定所称第一次符合性认证，是指由负责规范化基础管理的认证机构根据国家有关法律、行政法规和民用航空规章的要求，以及国际同行业的通行作法对企业制定的有关企业内部的总体营运手册等文件进行符合性的审查和确认。

本规定所称第二次符合性认证，是指对企业各环节和岗位执行其制定的各种手册及规范性文件的实施情况和效果进行审查和确认。

第二十四条 企业申请第一次符合性认证，应当满足下列条件：

- (一) 符合国家有关法律、法规和民用航空规章的要求；
- (二) 企业规范化基础管理总体营运手册及其内部经营管理体制设置符合企业实际；
- (三) 建立了企业内部的各类业务规范、技术规范、管理规范、工作程序、考核办法及其配套措施；
- (四) 编制的各类营运手册齐全并具有可操作性。

第二十五条 凡申请第一次符合性认证的企业，应提交下列资料：

- (一) 企业的认证申请；
- (二) 企业规范化基础管理的总体营运手册及其经营管理体制重组情况的报告；
- (三) 企业编制的各类规范化基础管理手册及有关规范性文件。

第二十六条 民航总局或地区管理局收到企业第一次符合性认证申请后，由有关业务职能部门，按职责分工组织承担相应内容的书面审核和确认。

第二十七条 经批准取得第一次符合性认证合格资格的企业，自批准之日起一年内未能如期转入实施的，其获得的认证资格自动失效。企业如需再行取得认证资格，应当重新申请。

第二十八条 企业获得第一次符合性认证资格，实施一年以上时间并取得实际效果后，可向民航总局或地区管理局申请第二次符合性认证。

第二十九条 民航总局和地区管理局收到企业的第二次符合性认证的申请，应当组织具有一定资格和条件的专门人员，征求有关旅客、货主和用户的意见，对企业的综合管理情况和实施效果进行第二次符合性认证的审查和确认。

第三十条 企业申请第二次符合性认证，应当符合下列要求：

(一) 企业形成了良好的运行机制, 企业经营管理有明显改进:

1. 企业在体制和制度上可以保证决策的科学化、民主化, 提高决策水平和实效;

2. 企业组织机构设置合理、管理有序、动作协调;

3. 各类营运手册和规范落实到了各部门、岗位, 形成规范化的考核奖惩机制;

4. 建立合理的业务工作流程和操作规程, 做到环境整洁、设施完好、物流有序、纪律严明、生产安全;

5. 各类原始记录、管理台帐、统计报表完整齐全, 做到信息流畅、反馈及时、处理得当;

6. 建立企业自我审核、自我改进的管理机制, 有效地预防和控制影响安全、正常、服务质量和效益的关键因素。

(二) 企业的经营状况良好, 确保安全、正常、服务质量和效益的提高:

1. 企业安全生产稳定, 未发生飞行安全事故和其他影响安全的重大事件, 飞行安全评估达到民航总局规定要求;

2. 企业的服务质量有明显改善, 用户满意程度提高, 达到公共航空运输服务质量标准的要求;

3. 企业的成本费用支出得到有效控制, 经济效益有一定改观。

(三) 企业精神文明建设取得实际成效:

1. 企业内部具有积极向上的良好风气, 职工讲究职业道德, 爱岗敬业, 企业内部具有较强的凝聚力;

2. 企业遵章守纪, 按规定完成国家和民航总局规定的责任和义务, 取得良好的社会效益;

3. 企业员工违法违纪案件逐年下降, 违法犯罪率低于规定要求。

第三十一条 经民航总局或地区管理局审查确认企业达到规范化基础管理要求的, 由民航总局或地区管理局确认规范化基础管理合格, 并颁发合格资格证书。

第三十二条 民航总局和地区管理局可指定或授权具有一定条件或资格的机构具体承担民航企业规范化基础管理的认证审核工作。

第三十三条 凡从事规范化基础管理认证工作的人员须持有民航总局颁发的监察员或委任监察代表资格证书, 并经民航总局或由民航总局委托的其他专门机构举办的规范化基础管理的培训合格。

第三十四条 规范化基础管理的审核人员, 应具备下列条件:

(一) 具有良好的政治、业务工作素质和工作责任心;

(二) 熟悉国家有关法律、行政法规和民用航空规章;

(三) 熟悉民航企业的经营管理情况, 具有一定的专业审核经验和组织能力;

(四) 从事民航专业管理工作不少于三年。

第三十五条 规范化基础管理的审核人员应当忠于职守、公平正直、秉公办事, 不循私情。

规范化基础管理的审核人员, 应当为企业保守商业秘密。

第四章 奖惩

第三十六条 经民航总局或民航地区管理局审查认定为规范化基础管理认证合格的企业在其合格资格的有效期内，可优先被民航总局或地区管理局推荐参加全国或省、自治区、直辖市评选的各类先进企业。

企业被认定规范化基础管理认证合格，应作为其法人代表及其他负责人在任职期间的工作实绩考查的依据。

第三十七条 对获得民航总局或地区管理局规范化基础管理认证合格的企业应在技术改造投入、扩大经营范围、航线经营、航班安排、引进外资、股份制改造等方面给予相应的政策性倾斜和扶植。

第三十八条 民航各级行政机关、院校、科研单位以及其他事业单位、社会团体开展规范化基础管理取得一定成效的，经民航总局和地区管理局审查认可，参照对企业的奖励办法，给予相应的表彰奖励。

第三十九条 对已投入运营的航空运输企业、通用航空企业以及其他各类需经审批的民航企业，在规定期限内达不到规范化基础管理要求的，民航总局或地区管理局应视情重新审查其经营资格。

第四十条 申报规范化基础管理认证的企业弄虚作假，骗取荣誉的，一经发现即取消其申报资格，已获得合格资格的，取消其合格资格，并追究企业法人代表及有关责任人的行政责任。

第四十一条 规范化基础管理的审核人员利用职权收受贿赂、营私舞弊、渎职失职的，责成有关单位给予行政处分，并吊销其已取得的审核员资格。

第五章 附则

第四十二条 本规定第三十九条所称规定期限，由民航总局企业管理部门根据各类企业或单位的不同性质具体规定。

第四十三条 本规定自发布之日起施行。