

附件 1

关于进一步加强和改进新时期 客舱安全管理工作的意见

民航各地区管理局、各运输航空公司：

安全是民航业的生命线，任何时候任何环节都不能麻痹大意。民航局自 2012 年下发《关于印发加强客舱安全管理意见的通知》（民航发〔2012〕96 号）以来，不断完善客舱安全监管体系建设，纠正了行业在客舱运行管理方面“重服务轻安全”的错误认识，明确了客舱乘务员岗位的安全属性，有效提升了中国民航客舱安全管理能力，保障了行业的快速发展。随着党的二十大胜利召开，中国民航迎来了新的发展阶段，如何在新时期进一步加强安全管理体系对客舱安全的支撑，补齐制度保障不完善、基层管理能力薄弱等短板，改善对一线机组成员有效履职赋能不足、日常管理盲目加码等问题，强化对不守规矩旅客、空中颠簸、突发情况应急处置等传统客舱运行风险的管控，正面回应社会关注，已成为行业面临的新问题和新挑战。

为深入贯彻落实习近平总书记对民航安全工作的重要指示批示精神，有效落实“确保两个绝对安全”的工作目标，推动客舱安全工作走深走实，不断提升广大旅客乘机出行的安全感和幸福

感，以高质量客舱安全水平服务高质量民航发展，现就进一步加强和改进新时期下客舱安全管理工作提出以下意见：

一、充分认识客舱安全管理的重要性，完善体系建设和责任落实

客舱安全管理工作是一项系统工程，各运输航空公司应将保证客舱安全作为公司安全管理体系的重要组成部分，在安全生产责任制中明确主要负责人对统筹做好客舱安全工作的领导责任，细化飞行、客舱、安保、服务、标准等相关领域各级领导和部门的管理责任，强化飞行机组、客舱机组、航空安保、地面服务等一线人员在客舱安全管理中的岗位责任，并对其在航班生产过程中履行客舱安全岗位职责给予充分的授权和保障；持续开展针对客舱安全的风险评估和隐患排查治理工作，不断完善风险管控措施，提高对各类风险隐患的应对能力和管控能力；建议成立由公司各相关部门组成的客舱安全管理联动机制，协同制定客舱安全和服务程序，细化周期性评审机制，狠抓责任落实，避免客舱安全标准和服务程序、公司政策和一线落实之间出现“两张皮、难协调、不落地”等问题。

二、强化综合治理，提高对影响客舱正常秩序事件的应对能力

良好的客舱秩序是保证客舱安全的基础，各运输航空公司应深入做好全链条管理，打通各个服务环节的堵点，努力解决旅客

出行中可能遇到的普遍性问题，避免旅客“带情绪”上机；加强制度保障，从细化旅客运输总条件、建立旅客违法行为追偿政策和员工法律支援计划等方面入手，为机组成员、航空安保人员履行客舱秩序管理职责、“敢管敢制”提供有力支；健全飞行机组、客舱机组和航空安保组的机上协同预案和处置程序，加强各关键岗位人员的专项训练，有效提升一线人员的应对能力；完善飞行运行与地面服务之间的接口和流程，提高对相关事件的处理效率，做好对航班的动态监控，妥善安排受影响旅客的行程恢复计划；明确岗位责任和权利，确保飞行、客舱、安保、签派、地服等一线人员在处理各类影响客舱秩序事件时的底气和灵活度，避免层层决策带来的贻误和干扰，切实保证飞行过程中正常的客舱秩序。

三、强化系统防控，有效缓解颠簸伤人风险

颠簸伤人是飞行运行的固有风险，各运输航空公司应在落实规章和咨询通告要求的基础上，做好对天气趋势的研判，充分利用大数据分析、EDR（涡流耗散率）等科技手段，提升对颠簸时段、时长、强度预测的准确性，完善签派放行能力，落实签派员在飞行前准备中的责任；细化机组成员飞行前协作内容，梳理前后舱在飞机爬升、平飞、下降等阶段的沟通程序，建立安全带灯在不同阶段、不同情况下的使用原则；明确机长对航空器运行直接负责，在发生颠簸时，其他机组成员应严格服从机长的指挥，履行各自岗位职责并做好个人安全防护；严格遵守规章对飞行关

键阶段的有关规定，并在综合考虑规章规定和特定航线运行区域、飞行时间、飞行高度等因素的基础上，明确开始和完成客舱服务的时间节点，合理设计服务程序；加强运控系统对危险天气的监控和提醒，制定飞行机组绕飞和穿越颠簸时的飞程序，容许客舱乘务员根据预测或实际颠簸情况调整客舱服务内容和流程；强化机组成员 CRM 训练和联合演练，落实对各项风险管控措施的监督检查，有效防范人员颠簸受伤。

四、正确处理安全和服务之间的关系，完善服务程序和质量评价体系

“保证安全第一、改善服务工作、争取飞行正常”是民航健康发展的根本追求，各运输航空公司应从满足人民群众对民航运输“安全、高效、便捷”的需求出发，合理设计各阶段的服务程序，不断提升整体服务品质，努力让旅客从订票开始，就能体验到民航的真情服务。在组织服务质量评审时，各运输航空公司应慎重选择评审机构和使用的评审标准，并建立由公司安全监督和运行管理部门组成的服务评审评估机制，指定安全和运行管理人员参与服务质量评审全过程，确保使用的评审标准和方法不违反局方规章和公司安全政策，并符合我国民航行业实际和对旅客服务管理的有关规定；各运输航空公司应秉承实事求是、客观公正的态度，妥善甄别和处理各类客舱服务投诉，并以“谁主张，谁举证”为原则，建立被投诉人员申诉机制，降低无效或恶意投诉给

机组成员正常履职带来的负面影响。

五、加强客舱干部队伍建设和思想政治工作，以真情关爱确保客舱队伍稳定

各运输航空公司要充分发挥党建在客舱安全工作中的引领作用，及时开展对客舱乘务员队伍思想动态的分析研判，坚持严管与厚爱相结合、约束与激励相兼顾，做细做实思想政治工作，以人为本，处理好队伍管理过程中的各种矛盾，营造良好的工作氛围；加强对一线员工的关心关爱，关注客舱乘务员的身体、心理状况，统筹处理好人员流动性要求和队伍稳定之间的关系，完善员工支援计划和保障体系，引领客舱乘务员养成积极向上的工作作风，确保从业人员的队伍稳定。在客舱管理干部的选拔任用方面，要坚持正确的用人导向，不断完善客舱管理干部的“选、育、管、用”制度，努力打造一支熟练掌握民航规章和公司运行政策，具备丰富的一线客舱运行和管理经验，素质优良、适应客舱管理新形势需要的干部队伍。

本意见下发后，各运输航空公司要逐项研究，并采取切实有效的措施抓好落实，各地区管理局应加强监督检查，监督各运输航空公司严格按照本意见实施运行。

原《关于加强客舱安全管理工作的意见》（民航发〔2012〕96号）废止。

附件二：

行业反馈意见表

序号	涉及条款	修订原因	修订条款建议	单位