



咨 询 通 告

中国民用航空局飞行标准司

编 号:AC-121-FS-2016-27R1

下发日期:2016年1月11日

客舱乘务员、乘务长、客舱乘务教员、 客舱乘务检查员资格管理

客舱乘务员、乘务长、客舱乘务教员、 客舱乘务检查员资格管理

1、目的和依据

本咨询通告依据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121部,以下简称CCAR-121部)相关规定制定,为规范大型飞机公共航空运输承运人的客舱乘务员、乘务长、客舱乘务教员和客舱乘务检查员的资格管理工作提供指导。

2、适用范围

本咨询通告适用于按照CCAR-121部运行的合格证持有人(以下简称合格证持有人)。

3、定义

本咨询通告使用的术语定义如下:

初始新雇员训练:合格证持有人可以将初始训练和新雇员训练合并为初始新雇员训练。这类训练适用于以前没有在该合格证持有人工作过的人员,也适用于合格证持有人已雇佣的但没有在合格证持有人运行中担任过客舱乘务员职位的人员,在进入客舱乘务员工作岗位前需要进行的训练。

不安全事件:按照《民用航空安全信息管理规定》(CCAR-396部)所指民用航空器事故、民用航空器事故征候以及其他与民用

航空器运行有关的不安全事件。

4、客舱乘务员的资格管理

合格证持有人依据 CCAR-121 部规定制定客舱乘务员训练大纲(以下简称训练大纲)并报局方审批。当训练大纲获得局方批准后,由合格证持有人按照训练大纲组织实施客舱乘务员的训练,并对训练质量负责。对新雇员训练和初始训练(或初始新雇员训练)合格的客舱乘务员,由合格证持有人向其颁发有效的《中国民用航空器客舱乘务员训练合格证》(以下简称训练合格证)。客舱乘务员在取得合格证持有人颁发的有效训练合格证后,为保持其资格持续符合运行要求,应按该合格证持有人训练大纲完成定期复训并根据合格证持有人要求完成转机型训练、差异训练和重获资格训练等。

4.1 客舱乘务员职责

客舱乘务员的主要职责是确保客舱安全,其职责包括但不限于以下内容:

1、遵守法律法规和合格证持有人政策,按照合格证持有人手册程序开展工作,保障机上乘员安全。

2、服从机长、乘务长管理,向机长、乘务长汇报,保持与机长、乘务长和客舱机组成员之间的沟通。

3、要求旅客遵守法律法规、合格证持有人政策手册和机组指令,维持客舱秩序,协助机长和空中保卫人员做好安全保卫工作。

4、在满足和确保安全的前提下,可以为旅客提供适当的服务。

如遇有颠簸或其他不正常、不安全的情况,客舱乘务员可以调整、删减服务程序,或不提供服务。

5、收集旅客反馈信息、航班运行中的信息和客舱设备信息,并向乘务长汇报。

6、处置客舱内各种不正常情况。

7、完成必需的训练,确保个人资质符合飞行运行要求。

8、按规章和合格证持有人政策合理安排休息,保证身体和心理健康情况符合飞行要求。

9、向合格证持有人提出合理化建议。

4.2 客舱乘务员资格要求

1、年满 18 周岁。

2、具有高中或高中以上文化程度。

3、无犯罪记录。

4、能正确听、说、读、写中文,无影响沟通的口音和口吃。合格证持有人聘用的外籍客舱乘务员,应具备一定的中文或英语沟通能力。

5、持有局方颁发的有效的航空人员体检合格证。

6、按照合格证持有人经局方批准的训练大纲完成训练,并通过合格证持有人的检查,取得合格证持有人颁发的有效训练合格证。

7、由合格证持有人作为客舱乘务员聘用。

8、为保持客舱乘务员资格有效性,对于服务于组类 I 飞机的

客舱乘务员,应每 12 个日历月完成一次不少于 5 小时的复训;对于服务于组类 II 飞机的客舱乘务员,应每 12 个日历月完成一次不少于 12 小时的复训。允许复训在 12 个日历月期满前或后一个月内完成。

9、客舱乘务员逾期未完成复训或合格证持有人、局方监察员认为不合格等原因失去资格的,应当进行重获资格训练。逾期没有完成复训且超过 24 个日历月未进行重获资格训练的,应当按照合格证持有人训练大纲进行相应的新雇员训练和初始训练(或初始新雇员训练)。

4.3 客舱乘务员初始训练或初始新雇员训练中的运行经历要求

4.3.1 合格证持有人新聘从未有过客舱乘务员岗位经历或在其他合格证持有人有过客舱乘务员岗位经历但最后一次复训超过 12 个日历月的人员在取得该合格证持有人客舱乘务员资格前,应在初始训练或初始新雇员训练按照下述要求在航线飞行中完成所需的飞行经验、飞行时间和航段数量,获得规定的运行经历:

1、客舱乘务员在客舱乘务教员的指导下履行规定的职责,接受飞行经验指导。

(1)客舱乘务员在每一机型(包括衍生型和改型)上接受飞行经验指导的时间至少 15 小时,包括至少 4 个航段。例如:某合格证持有人拥有 B737-300、B737-700、A330-200、A330-300 机型,其中 B737-700 是 B737-300 的衍生型,A330-300 是 A330-200 的衍生型。当合格证持有人要求新聘客舱乘务员在初始或初始新雇员

训练中完成所有这些机型训练时,客舱乘务员需在 B737-300、B737-700、A330-200、A330-300 机型上各进行至少 15 小时的飞行经验指导,包括各机型上至少 4 个航段;

(2)客舱乘务员接受飞行经验指导的总时间至少 50 小时,包括至少 20 个航段;

(3)在飞行全程中,客舱乘务教员应当亲自指导客舱乘务员履行其职责,并对客舱乘务员是否可以进入资格检查做出判断。

2、客舱乘务员应在局方认可的客舱乘务检查员的监督下履行规定的职责,接受飞行经验资格检查。

(1)在局方按照 CCAR-121 部第 121.538 条和《客舱乘务员服务机型数量评审指南》(AC-121-FS-2010-38,以下简称 AC-121-38)批准的可服务的同一种机型上,客舱乘务员应当在客舱乘务检查员的监督下履行规定的职责至少 5 小时,包括至少 2 个航段。例如:某合格证持有人拥有 B737-300、B737-700、A330-200、A330-300、B777-200 机型,如局方批准 B737-300、B737-700 为同一种机型,A330-200、A330-300 为同一种机型,当合格证持有人要求新聘客舱乘务员在初始或初始新雇员训练中完成所有这些机型训练时,客舱乘务员需分别在 B737-300 或 B737-700 机型上进行至少 5 小时包括 2 个航段的检查、A330-200 或 A330-300 机型上进行至少 5 小时包括 2 个航段的检查、B777-200 机型上进行至少 5 小时包括 2 个航段的检查;

(2)客舱乘务检查员应当亲自观察客舱乘务员履行其职责的

情况,监督整个过程,并对客舱乘务员是否合格做出鉴定。

3、进行飞行经验指导和资格检查应遵循以下原则:

(1)1名客舱乘务教员指导1名客舱乘务员、1名客舱乘务检查员监督检查1名客舱乘务员;

(2)客舱乘务员应和其客舱乘务教员、客舱乘务检查员在该机型划分的客舱布局中的同一舱位且同一区域工作,客舱乘务教员和客舱乘务检查员所承担的其他客舱职责不应影响其教学指导和检查任务;

(3)正在接受飞行经验指导或资格检查的客舱乘务员不得担任机组必需成员,即不得在合格证持有人特定机型的客舱乘务员最低数量配备中承担职责;

(4)对同一客舱乘务员,实施飞行经验指导的客舱乘务教员和飞行经验资格检查的客舱乘务检查员不能为同一人。

4、检查合格后,由实施检查的客舱乘务检查员在训练合格证初始训练或初始新雇员训练的客舱乘务检查员签字栏上签名,然后合格证持有人向客舱乘务员颁发有效的训练合格证。

5、客舱乘务员应当在初始训练或初始新雇员地面训练结束后120天内完成航线飞行经验指导和资格检查。逾期未完成的应重新进行相应机型的地面训练。

4.3.2 合格证持有人新聘的在其他合格证持有人有过客舱乘务员岗位经历且最后一次复训不超过12个日历月(含)的人员在取得该合格证持有人客舱乘务员资格前,应在初始训练或初始新

雇员训练按照下述要求在航线飞行中完成所需的飞行经验、飞行时间和航段数量,获得规定的运行经历:

1、在有过运行经历的每一机型上,客舱乘务员应当在客舱乘务检查员的监督下履行规定的职责至少 5 小时,包括至少 2 个航段。

2、在没有运行经历的每一机型上(包括衍生型和改型),客舱乘务员应当在客舱乘务教员的指导下接受飞行经验指导的时间至少 15 小时,包括至少 4 个航段;客舱乘务员应当在客舱乘务检查员的监督下履行规定的职责至少 5 小时,包括至少 2 个航段。例如:某合格证持有人拥有 A330-200、A330-300 机型和 B787 机型,新聘客舱乘务员以前有过 A330-200 机型运行经历。当合格证持有人要求新聘客舱乘务员在初始或初始新雇员训练中完成所有这些机型训练时,客舱乘务员需在 A330-300 和 B787 机型上按本条完成运行经历要求,在 A330-200 机型上按本咨询通告 4.3.2 第 1 条完成检查。

3、进行飞行经验指导和资格检查应遵循以下原则:

(1)客舱乘务员应和其客舱乘务教员、客舱乘务检查员在该机型划分的客舱布局中的同一舱位且同一区域工作,客舱乘务教员和客舱乘务检查员所承担的其他客舱职责不应影响其教学指导和检查任务。

(2)正在接受飞行经验指导或资格检查的客舱乘务员不得担任机组必需成员,即不得在合格证持有人该机型的客舱乘务员最

低数量配备中承担职责。

(3) 在飞行全程中,客舱乘务教员应当亲自指导客舱乘务员履行其职责,并对客舱乘务员是否可以进入资格检查做出判断。客舱乘务检查员应当亲自观察客舱乘务员履行其职责的情况,监督整个过程,并对客舱乘务员是否合格做出鉴定。

(4) 对同一客舱乘务员,实施飞行经验指导的客舱乘务教员和飞行经验资格检查的客舱乘务检查员不能为同一人。

4、检查合格后,由实施检查的客舱乘务检查员在训练合格证初始训练或初始新雇员训练的客舱乘务检查员签字栏上签名,然后合格证持有人向客舱乘务员颁发有效的训练合格证。

5、客舱乘务员应当在初始或初始新雇员地面训练结束后 120 天内完成航线飞行经验指导和资格检查。逾期未完成的应重新进行相应机型的地面训练。

4.4 客舱乘务员转机型训练中的运行经历要求

客舱乘务员在转机型训练时应当按照下述要求在航线飞行中完成所需的飞行经验、飞行时间和航段数量,获得规定的运行经历:

1、客舱乘务员在客舱乘务教员的指导下履行规定的职责,接受该机型飞行经验指导。客舱乘务员在该机型上接受飞行经验指导的时间至少 15 小时,包括至少 4 个航段。客舱乘务教员应当亲自指导客舱乘务员履行其职责,并对客舱乘务员是否可以进入资格检查做出判断。

2、客舱乘务员应在局方认可的客舱乘务检查员的监督下,在该机型航线飞行中接受资格检查。客舱乘务员在该机型上接受资格检查的时间至少 5 小时,包括至少 2 个航段。客舱乘务检查员应当亲自观察这些职责的完成情况,监督整个过程,并对客舱乘务员是否合格做出鉴定。

3、进行飞行经验指导和资格检查应遵循以下原则:

(1)客舱乘务员应和其客舱乘务教员、客舱乘务检查员在该机型划分的客舱布局中的同一舱位且同一区域工作,客舱乘务教员和客舱乘务检查员所承担的其他客舱职责不应影响其教学指导和检查任务。

(2)在航线飞行中正在接受飞行经验指导或资格检查的客舱乘务员不得担任机组必需成员,即不得在合格证持有人该机型的客舱乘务员最低数量配备中承担职责。

4、检查合格后,由实施检查的客舱乘务检查员在训练合格证转机型训练的客舱乘务检查员签字栏上签名。

5、客舱乘务员应当在转机型地面训练结束后的 90 天内完成航线飞行经验指导和资格检查。逾期未完成的应重新进行转机型地面训练。

4.5 客舱乘务员差异训练的要求

合格证持有人应根据 AC-121-38 要求区别同一种机型中不同机型的差异等级,并在训练大纲的差异训练中制定一级至三级差异等级的训练要求。

4.6 客舱乘务员的近期经历要求

4.6.1 客舱乘务员应于前 12 个日历月之内,在局方按照 CCAR-121 部第 121.538 条和 AC-121-38 批准的可服务的同一种机型上,至少已飞行 2 个航段,方可在此机型上担任客舱乘务员。

4.6.2 在任一连续的 12 个日历月内未能完成要求的 2 个航段飞行的客舱乘务员,应当重新获得运行经历。

1、在任一连续的 12 个日历月内未能完成要求的 2 个航段飞行的客舱乘务员,应当在客舱乘务检查员监督下,在所服务的该机型飞机上,至少完成 2 个航段飞行。客舱乘务检查员应当亲自观察这些职责的完成情况,监督整个过程,并对被监督人员做出鉴定,判断其是否合格。

2、对于在重新获得运行经历中被鉴定为不合格的客舱乘务员,应当参照该机型的转机型训练要求进行重获资格训练。

5. 乘务长的资格管理

合格证持有人在运行时,应当指定一名客舱乘务员为乘务长,作为客舱机组的负责人。乘务长首先是一名合格的客舱乘务员,应圆满完成客舱乘务员所需的训练和经历要求,同时,履行乘务长职责并符合乘务长经历和资格要求。

5.1 乘务长职责

乘务长主要履行客舱管理的职责,其职责包含但不限于以下内容:

1、遵守法律法规和合格证持有人政策,按照合格证持有人手

册程序开展工作,保障机上乘员安全。

2、对客舱工作进行管理,组织、监督、协调客舱机组成员在执行航班任务中按手册要求履行程序和标准,合理分工。

3、服从机长指挥,向机长汇报,保持与飞行机组、客舱机组成员的沟通。

4、负责与地面保障部门的协调和沟通,并做好相关交接与记录工作。

5、收集旅客反馈信息、航班任务中的信息、客舱设备信息,并做好记录和反馈。

6、评估和记录客舱机组表现。

7、组织处理客舱中各种不正常情况。

8、向合格证持有人提出合理化建议。

5.2 乘务长资格要求

1、具有大专或大专以上文化程度。

2、至少具有3年客舱乘务员岗位工作经历,并至少飞行2500小时。

3、持有在特定飞机上担任客舱乘务员所需的有效的训练合格证及航空人员体检合格证。

4、具有相应的知识经验、训练和经证明的能力,按照合格证持有人经局方批准的训练大纲完成乘务长培训,并通过合格证持有人的检查。

5、近3年内没有人为责任原因发生不安全事件。

6、由合格证持有人作为乘务长聘用。

7、乘务长应每 24 个日历月完成一次不少于 6 小时的乘务长复训。逾期未完成复训或不合格等原因失去资格的,应当重新进行乘务长训练。

5.3 乘务长训练要求

5.3.1 乘务长的训练课程至少应包括但不限于以下内容:

1、乘务长的职责和工作细则。

2、适用的中国民用航空规章和合格证持有人的手册和程序。

3、管理、沟通、领导、组织和处理问题的方法和技巧。

4、正常和延误航班的管理和处置。

5、客舱安全管理和领导,包括合格证持有人手册规定的正常、不正常和应急处置程序。

6、与飞行机组的协调、沟通和配合。

7、机组失能处置。

8、各种文书记录的管理和填写。

5.3.2 在航线飞行中,合格证持有人应指定客舱乘务教员对新聘的乘务长进行指导,并指定客舱乘务检查员对其能力是否合格进行鉴定。

6. 客舱乘务教员的资格管理

客舱乘务教员是一名合格的客舱乘务员,应圆满完成客舱乘务员所需的训练和经历要求,同时,履行客舱乘务教员职责并符合客舱乘务教员经历和资格要求。对于担任客舱乘务教员之后失去

客舱乘务员资格的,如其资格仍满足本咨询通告 6.2 中除了第 2 条之外的要求,则合格证持有人可以继续聘用其为客舱乘务教员承担地面课程训练工作。对于不需要作为合格的客舱乘务员就可担任教学任务的地面课程,如服务、危险品、应急医疗、形体、化妆、游泳、商务、语言等课程,合格证持有人可聘用其他具备相应资格的人员担任这些课程的教学任务,这些人员可以不具备客舱乘务员经历和资格。

6.1 客舱乘务教员职责

1、按照合格证持有人经局方批准的训练大纲,对客舱乘务员进行地面课程和/或航线实习带飞训练的教学。

2、做出客舱乘务员是否满足各训练课程要求的证明,可以在训练记录或课程合格单上签名。

3、向合格证持有人提出合理化建议。

6.2 客舱乘务教员资格要求

1、对于在航线飞行中承担飞行经验指导任务的客舱乘务教员,至少具有 2 年乘务长(含)以上岗位工作经历,并至少飞行 3500 小时;对于承担地面课程训练的客舱乘务教员,至少具有 2 年乘务长(含)以上岗位工作经历,并至少飞行 4500 小时。

2、对于在航线飞行中承担飞行经验指导任务的客舱乘务教员,应持有在特定飞机上担任客舱乘务员所需的有效的训练合格证及航空人员体检合格证。

3、具有相应的知识经验、训练和经证明的能力,按照合格证持

有人经局方批准的训练大纲完成教员训练,并通过合格证持有人的检查。

4、客舱乘务教员在航线飞行和地面训练中进行特定机型的教授指导时,应按照合格证持有人训练大纲圆满完成该机型的训练,具备服务该机型的资格。对于担任客舱乘务教员后失去客舱乘务员资格的,当其在地面训练中进行特定机型的教授指导时,应按照合格证持有人训练大纲圆满完成该机型的地面训练,同时每 12 个日历月在该机型航线飞行中观察飞行至少 2 个航段。

5、近 4 年内没有人为责任原因发生不安全事件。

6、由合格证持有人作为客舱乘务教员聘用。

7、客舱乘务教员应每 24 个日历月完成一次不少于 8 小时的客舱乘务教员地面复训,复训内容应包括更新的规章、手册内容、公司新政策、新知识以及新的训练或教学方法等。逾期未完成复训或不合格等原因失去资格的,应当重新进行客舱乘务教员训练。

8、对于担任机组资源管理(CRM)训练教学任务的客舱乘务教员,其资格保持应满足《机组资源管理训练》(AC-121-FS-2011-41,以下简称 AC-121-41)的相关要求。

9、对客舱乘务员进行危险品训练的人员,应根据《中国民用航空危险品运输管理规定》(CCAR-276 部)和《危险品航空运输培训管理办法》(AC-276-TR-2014-02)有关规定,完成相应训练并达到资质要求。

6.3 客舱乘务教员训练要求

合格证持有人可以根据 6.3.1 的内容针对承担地面课程训练的教员和承担航线实习带飞训练的教员实施不同的训练。

6.3.1 客舱乘务教员的训练课程包含但不限于以下内容：

1、教员的职责、实施教学的方法、教学程序和技巧、教员和学员之间的关系。

2、适用的中国民用航空规章和合格证持有人的手册和程序。

3、对学员训练表现的恰当评价,包括如何发现不适当或不充分的训练、影响受训人员进步的原因及纠正措施。

4、各种教学设施、训练设备和模拟器的使用以及练习。

5、客舱安全管理,包括合格证持有人手册规定的正常、不正常和应急处置程序。

6、航线实习带飞,包括带飞过程、教授方法和程序、以及对于训练中可能发生的各种不正常或应急情况所应采取的相应安全措施。

7、各种记录和表格的填写及保存,包括训练记录和航线实习带飞表格。

8、对于担任机组资源管理 CRM 训练教学任务的,还应完成 AC-121-41 所要求的训练。

6.3.2 在地面训练和航线飞行(如适用)中,合格证持有人应指定有经验的客舱乘务教员对新聘的客舱乘务教员进行指导。

7.客舱乘务检查员的资格管理

客舱乘务检查员应是一名合格的客舱乘务员,圆满完成客舱

乘务员所需的训练和经历要求,同时,履行客舱乘务检查员职责并达到客舱乘务检查员经历和资格要求。

7.1 客舱乘务检查员职责

客舱乘务检查员负责按照合格证持有人经局方批准的训练大纲,对客舱乘务员的训练进行评估和检查。其职责包含但不限于以下内容:

1、客舱乘务员复训和其他训练类别的地面理论学习、操作训练的检查。

2、在初始或初始新雇员、转机型训练和其他训练类别的航线飞行中,对客舱乘务员进行资格检查。

3、在客舱乘务员训练合格证上做相应的签注。

4、及时向合格证持有人主管部门上报任何训练类别的缺陷和工作建议。

7.2 客舱乘务检查员资格要求

1、至少具有4年乘务长(含)以上岗位工作经历并至少有2年客舱乘务教员岗位工作经历,至少飞行5000小时。

2、持有在特定飞机上担任客舱乘务员所需的有效的训练合格证及航空人员体检合格证。

3、具有相应的知识经验、训练和经证明的能力,按照合格证持有人经局方批准的训练大纲完成客舱乘务检查员训练,并通过合格证持有人组织的考试。

4、近5年内没有人为责任原因导致的不安全事件。

5、由合格证持有人作为客舱乘务检查员聘用,报局方认可。

6、初次担任客舱乘务检查员或需重新恢复客舱乘务检查员资格的人员应参加民航局组织的客舱乘务检查员训练并考试合格。

7、客舱乘务检查员在地面训练和航线飞行中进行特定机型的监督检查时,应按照合格证持有人训练大纲圆满完成该机型的训练,具备服务该机型的资格。

8、客舱乘务检查员应每 24 个日历月完成一次不少于 8 小时的客舱乘务检查员复训,复训内容应包括更新的规章、手册内容、公司新政策、新知识以及检查方法等。如果客舱乘务检查员复训与客舱乘务教员复训结合进行,对于组类 I 飞机和组类 II 飞机均可以作为 4 小时计入。逾期没有完成复训或不合格等原因失去客舱乘务检查员资格的,应当重新进行客舱乘务检查员训练。

7.3 客舱乘务检查员训练要求

7.3.1 客舱乘务检查员训练课程应至少包含但不限于以下内容:

- 1、客舱乘务检查员的职责以及实施检查的方法、程序和技巧。
- 2、适用的中国民用航空规章和合格证持有人的手册和程序。
- 3、对检查的恰当评价,包括检查不满意时的措施。
- 4、各种训练设备和设施的操作使用以及练习。
- 5、客舱安全管理,包括合格证持有人手册规定的正常、不正常和应急处置程序。
- 6、客舱乘务员取得运行经历的航线资格检查。
- 7、对于检查中可能发生各种不正常或应急情况,所应采取

的安全措施。

7.3.2 在地面训练和航线飞行中,合格证持有人应指定有经验的客舱乘务检查员对新聘的客舱乘务检查员进行指导。

8. 训练合格证样式和签注要求

8.1 训练合格证样式(附件 1)

8.1.1 训练合格证外形、尺寸、航徽、颜色字体参照民用航空器驾驶员执照制作。其中,记录页页面布局为横版。

8.1.2 训练合格证页面内容分为机型数量评审记录页、训练记录页。其中机型数量评审记录页签注机型数量评审情况,训练记录页签注训练情况。

8.1.3 训练合格证尾页说明应注明 8.3.1 所要求的训练类别签注说明,包括合格证持有人按本咨询通告 8.3.4 要求签注的其他训练。如合格证持有人将初始训练和新雇员训练合并为初始新雇员训练,则签注 IT/NT 初始新雇员训练 Initial/New-Hire Training。示例如下:

说明 Notes

本训练合格证包括机型数量评审记录页和训练记录页。

This Training Certificate includes Number of Aircraft Types Record Pages and Training Record Pages.

训练记录页中“训练类别”使用下述代码:

Code Number must be used at the Subject of Training column on the Training Record Pages of this Training Certificate.

IT/NT 初始新雇员训练 Initial/New-Hire Training

RT 年度复训 Recurrent Training

TT 转机型训练 Transition Training

DT 差异训练 Differences Training

RQT 重新获得资格训练 Requalification Training.

8.1.4 训练合格证的签注应字迹清晰,不得潦草或模糊。日期、机型、训练类别、部门和备注签注可以手签或盖章,检查员签字可以手签或盖签名章。

8.2 训练合格证机型数量评审记录页签注要求

8.2.1 机型数量评审记录页分批准日期、机型、部门、备注。

8.2.2 当合格证持有人按照 AC-121-38 的要求对客舱乘务员所服务的机型数量进行评审并获得局方批准后,应在机型数量评审记录页上进行相应签注,体现经局方批准的可服务机型和数量。签注方法为:在批准日期栏注明机型评审获得局方批准的日期,具体为年、月、日,在机型栏注明具体机型,部门栏加盖公司训练主管部门章,备注栏不填。如局方批准合格证持有人机型数量评审的日期为 2013 年 8 月 1 日,批准的机型是 A319、A320 为客舱乘务员可服务的同一种机型,A330-200、A330-300 为同一种机型,A340-300、A340-600 为同一种机型,则示例如下面表一:

表一

批准日期	机型	部门	备注
2013/08/01	1、A319/320	XXX	
	2、A330-200/ A330-300	XXX	
	3、A340-300/ A340-600	XXX	

8.2.3 当客舱乘务员可服务的机型和数量发生变化时,合格证持有人应重新获得局方的批准并重新在机型数量评审记录页上签注。例如合格证持有人按照 8.2.2 进行机型数量评审签注后发生变化,取消 A319、A320 机型,新增 B777-200 机型。局方重新批准合格证持有人机型数量评审的日期为 2015 年 7 月 26 日,批准的机型是 B777-200 机型为一种机型,A330-200、A330-300 为同一种机型,A340-300、A340-600 为同一种机型,则合格证持有人应首先在原机型数量评审的备注栏注明作废,然后再签注新的机型数量评审。示例如下面表二:

表二

批准日期	机型	部门	备注
2013/08/01	1、A319/320	XXX	作废
	2、A330-200/ A330-300	XXX	作废
	3、A340-300/ A340-600	XXX	作废
2015/07/26	1、B777-200	XXX	
	2、A330-200/ A330-300	XXX	
	3、A340-300/ A340-600	XXX	

8.3 训练合格证训练记录页签注要求

8.3.1 客舱乘务员训练合格证训练记录页训练类别栏签注项目为 IT(初始训练)、NT(新雇员训练)、RT(年度复训)、TT(转机型训练)、DT(差异训练)、RQT(重新获得资格训练)。如合格证持有人将初始训练和新雇员训练合并为初始新雇员训练,则签注 IT/NT(初始新雇员训练)。

8.3.2 客舱乘务员训练合格证记录页上的训练日期为该训练类别的结束日期,具体标注年、月、日。当某一训练类别包含地面训练、航线飞行经验指导和资格检查时,签注的日期应为航线飞行经验资格检查合格的日期,即完成全部训练并最后检查合格的日期。

8.3.3 在初始或初始新雇员、转机型、差异、重新获得资格训练和年度复训中,应在训练合格证记录页上的机型栏中,注明该训练类别所涉及的特定机型,特定机型应完整写明具体飞机型号(包括衍生型或改型)。如合格证持有人拥有波音 737-300、737-700、737-800,空客 A330-200、A330-300、A340-300、A340-600 等型号飞机,如局方批准其波音 737-300、737-700、737-800 为客舱乘务员可服务的同一种机型,空客 330-200、A330-300 为同一种机型,空客 340-300、A340-600 为同一种机型,则参照表三在训练记录页上做机型签注:

表三

训练日期	机型	训练类别	客舱乘务检查员签字	备注
2015/08/06	1、B737 - 300/ 737 - 700/737 - 800	RT	XX	
	2、A330 - 200/ A330-300			
	3、A340 - 300/ A340-600			

8.3.4 客舱乘务员的其他训练如危险品训练、特殊航线训练(高原机场、极地航线等)、应急医疗训练、保安训练等,由合格证持有人自定是否签注。如合格证持有人要求单独进行签注,则客舱乘务检查员签字栏不填,在备注栏内签注 CR(公司要求)并加盖合格证持有人授权部门章。示例如下面表四:

表四

训练日期	机型	训练类别	客舱乘务检查员签字	备注
2015/10/18		特殊航线 高原机场		CR 部门章

8.3.5 训练记录页客舱乘务检查员签字应遵循“谁检查,谁签字,谁负责”的原则。在客舱乘务检查员签字栏进行签字的人员,应是相关训练类别中对该客舱乘务员实施检查的客舱乘务检查员,该客舱乘务检查员应具备相应的检查资格。在初始训练或初始新雇员训练的飞行经验资格检查中,当合格证持有人在不同机

型上安排不同的客舱乘务检查员时,实施检查的客舱乘务检查员应在相应机型后的客舱乘务检查员签字栏进行签字;在复训检查时如有一名以上客舱乘务检查员,则合格证持有人可以在其中指定一名客舱乘务检查员签字;在差异训练中若没有资格检查要求,如一级差异等级的训练,则训练合格证差异训练类别的客舱乘务检查员签字栏不填,在备注栏加盖合格证持有人授权部门章。

9.管理

9.1 合格证持有人应建立客舱乘务员资格管理体系,包括客舱乘务员训练管理,训练合格证的颁发、暂停和收回管理等,明确管理部门和责任。合格证持有人应每月将客舱乘务员人数和飞行时间报属地监管局和管理局备案(附件2)。

9.2 合格证持有人应建立客舱乘务教员和客舱乘务检查员的管理办法,包括职责、资质、训练、工作程序、工作标准、考评、聘用和解聘制度等,明确管理部门和责任。

9.3 对于客舱乘务教员,合格证持有人全面负责其管理。对于客舱乘务检查员,由合格证持有人选拔,其资质按属地管理原则,将材料报属地监管局,由主任运行监察员或主管运行监察员进行认可后再履行指派的职责。属地监管局应将认可结果同时抄报管理局。这些材料包括《中国民用航空客舱乘务检查员备案表》(附件3)、民航局组织的客舱乘务检查员培训合格证书复印件。合格证持有人应及时将客舱乘务检查员的变更情况报局方备案。

9.4 客舱乘务检查员应每年向合格证持有人递交年度检查工作报告,报告应包含该客舱乘务检查员的检查职责、检查人数、不

及格率、主要问题和建议等。合格证持有人应评估客舱乘务检查员的工作情况和表现,运用 SMS 方法对客舱乘务检查员反映的问题进行风险评估和分析。

9.5 局方对客舱乘务检查员的管理遇有涉及跨地区运行时,可以参照《关于对跨地区运行的合格证持有人实施飞行标准管理的方法的通知》(总局飞[2003]5号文)中关于人员执照和体检合格证管理原则进行。遇有使用其他合格证持有人客舱乘务教员或客舱乘务检查员时,可参照本咨询通告 10 中规定的原则进行。

10. 临时使用其他合格证持有人客舱乘务员管理原则

(经局方批准统一运行的母子公司除外)

合格证持有人临时使用本公司以外客舱乘务员参加航班运行的,应遵循以下原则:

10.1 出借客舱乘务员的合格证持有人(以下简称出借方)在前 12 个日历月内不得存在机组人员违反 CCAR-121 部 P 章的记录。在临时使用期间,该客舱乘务员只允许服务于一个合格证持有人,临时使用期限不超过 12 个日历月。

10.2 合格证持有人之间应签订有效的协议,明确飞行运行的安全责任由临时使用方合格证持有人(以下简称临时使用方)承担。临时使用方还应建立临时使用客舱乘务员的管理制度,包括如何实施培训、排班管理等,并负责保存相应记录。

10.3 临时使用方应按照训练大纲初始训练、新雇员训练(或初始新雇员训练)类别,对本公司的运行政策、标准和应急程序、客舱运行规则、事件报告、机型和设备操作、机组资源管理等程序

与标准和出借方进行比对,筛选确定需要训练的项目和内容。临时使用方对借用的客舱乘务员进行训练和检查,确保临时使用客舱乘务员完全合格于本公司的运行。

10.4 临时使用方在完成对借用客舱乘务员的相应训练和检查后,向其颁发客舱乘务员训练合格证,在机型数量评审记录页进行相应的机型数量评审签注,训练记录页日期栏签注训练结束日期,训练类别签注新雇员训练、初始训练(或初始新雇员训练),机型栏签注相应机型,在备注栏里注明临时租借并注明临时租借开始和结束日期(年、月、日)。待临时使用期限到期后由临时使用方收回该训练合格证并作废。客舱乘务员在外借期间,原持有的训练合格证由出借方保管,待客舱乘务员结束外借后再发回本人。

10.5 临时使用方应在计划安排临时使用客舱乘务员参加航班运行前至少 15 个工作日,将协议、人员名单、训练计划和管理制度等材料,报其合格证监管局和管理局备案,同时抄报出借方合格证监管局和管理局。

10.6 临时使用期开始前,出借方应将出借客舱乘务员当年、当月的飞行时间记录提供给临时使用方。临时使用期限结束后,临时使用方应将借用客舱乘务员的飞行时间记录提供给出借方。临时使用期间,出借客舱乘务员的实力计入临时使用方,临时使用方在填报本咨询通告附件 2 的实力报表时应包括借用客舱乘务员的人数和飞行时间情况。

10.7 如临时使用方对临时使用的客舱乘务员管理不严,局方认定有可能造成安全隐患时,负责合格证管理的监管局和管理局

应当停止临时使用方临时使用客舱乘务员参加飞行运行。

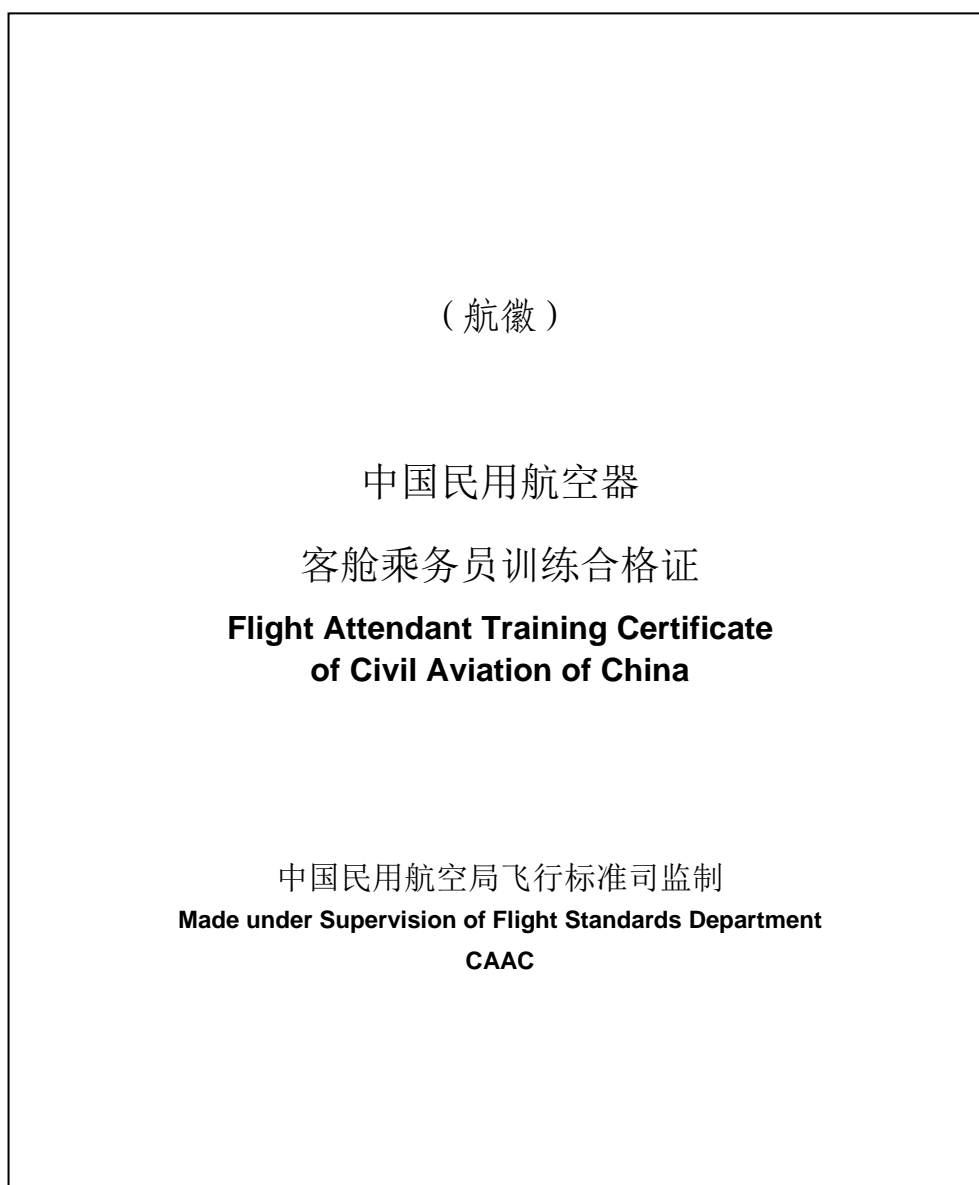
10.8 客舱乘务员在临时使用期间的飞行时间、值勤期和休息期控制和符合性应由临时使用方负责管理,由临时使用方所属监管局和管理局实施监督检查。除此之外,在临时使用协议开始之前或结束之后的时间段内,临时使用方和出借方都有责任确保临时使用客舱乘务员在这两个时间段内的飞行时间、值勤期、休息期符合局方规章要求。

11. 施行

本咨询通告第一次修订自发布之日起施行。合格证持有人应当于2017年12月31日之前完全符合本次修订版的要求。同时《关于民用航空客舱乘务员资格管理若干问题的通知》(民航飞发〔2004〕82号)、《关于民用航空客舱乘务员资格若干问题的补充通知》(民航飞发〔2004〕163号)中关于训练合格证样式、AC-121-38中关于机型数量评审变更签注以及《关于下发<客舱乘务员服务机型数量评审指南>咨询通告的通知》(局发明电〔2010〕4442号)与本咨询通告有不一致之处,以本咨询通告为准。另外,《关于对客舱乘务员、教员和检查员资格管理相关问题的答复》(局发明电〔2008〕3305号)作废。

附件1

中国民用航空器客舱乘务员训练合格证标准样式
(外形尺寸、航徽、颜色、字体按照民用航空器驾驶员执照制作)



I. 持证人姓名: _____

Name of This Certificate Holder

II. 编号(身份证号): _____

Certificate No.(ID No.)

III. 性别:

Sex

IV. 出生日期: _____年_____月_____日

Date of Birth date/month/year

V. 永久地址:

Permanent Address

VI. 邮政编码:

Zip Code

VII. 国籍:

Nationality

小二寸
正面彩色
照片

VIII.有效期：本合格证长期有效

Validity: This Certificate is issued without a specific expiration date.

IX. 公共航空运输承运人总经理

或授权人签署： _____

Issued by Air Carrier's General Manager or authorized person

X. 签署日期： _____年_____月_____日

Date of Issue

XI. 公共航空运输承运人盖章：

Stamp of Air Carrier

XII. 持证人签字： _____

Signature of Holder

训练记录页 Training Record Pages

训练日期 Date of Training	机 型 Type of Aircraft	训练类 别 Subject of Training	客舱乘务 检查员签字 Check-Attendant Signature	备 注 Remark

附件 2

_____年__月_____客舱实力报表

飞机情况								
序列号	单位名称	机型			架数			
1								
2								
客舱乘务员人数和飞行时间情况								
序列号	单位名称	月总 飞行时间	持有训练合格证		持有有效训练合格证			离职 人数
			人数	月均 飞行时间	人数	月均 飞行时间	前 12 个日历月 月均飞行时间	
1								
2								

填表人：

联系方式：

填表日期：

填表说明:

- 1、表端在划线空格部分分别填上年、月和公司名称。合格证持有人应指定部门负责在每月 25 日之前将上月的客舱实力报表报属地局方。其中，分公司报属地监管局和管理局，本部报合格证监管局和管理局。
- 2、飞机情况栏和客舱乘务员人数和飞行时间情况栏中，分公司只需在序列号 1 中填写单位名称即分公司名称和分公司属地机型、架数、客舱乘务员人数和飞行时间等相关信息；本部需在序列号 1 中填写单位名称即本部名称及属地机型、架数、客舱乘务员人数和飞行时间等相关信息，并在序列号 2 中填写单位名称即公司名称和公司拥有所有机型、架数、客舱乘务员人数和飞行时间等相关信息。
- 3、有效训练合格证是指训练合格证在复训有效期内。
- 4、客舱乘务员人数包含兼职安全员人数。
- 5、离职人数是指离开客舱乘务员岗位即取消客舱乘务员训练合格证人员数量。
- 6、合格证持有人需对该表填写内容的真实性负责。

附件 3

中国民用航空客舱乘务检查员备案表

姓 名		性 别	
训练合格证号码		公司全称	
联系电话		邮箱	
可服务机型			
工作简历			
工作岗位	起止日期	工作部门	
客舱乘务员			
乘务长			
客舱乘务教员			
总飞行时间			
客舱乘务检查员训练经历			
主要内容	起止日期	训练机构	
客舱乘务检查员 训练（局方组织）			
客舱乘务检查员 训练（公司组织）			
所在单位推荐意见： <input type="checkbox"/> 同意			
签批人：		单位盖章：	
		年	月 日

填表说明:

- 1、本表填写使用电子版，不得涂改。使用中文填写，如为外籍人士，在姓名栏同时填写中文和英文名字。
- 2、公司全称栏应填写合格证持有人全名，如中国国际航空股份有限公司。
- 3、联系电话栏应填写该客舱乘务检查员移动电话号码。
- 4、可服务机型栏应填写该客舱乘务检查员具备机型资格的详细机型名称，如 1、A319/A320/A321, 2、B777-300, 3、A330-200/A330-300 等。
- 5、起止日期栏应填写开始和结束的年、月，对于持续保持该工作岗位的，可填写开始日期和至今，如 2008 年 12 月—至今。
- 6、工作部门栏应注明该工作岗位当时所在部门，可使用简称，如国航西南分公司客舱部。
- 7、总飞行时间栏应填写公司认可的开始担任客舱乘务员工作至今的飞行小时数。
- 8、填写完毕后打印，由签批人和单位签署盖章。签批人和单位盖章栏应为合格证持有人授权的人员和部门。
- 9、合格证持有人需对该表填写内容的真实性负责。