



咨询通告

中国民用航空局飞行标准司

编 号:AC-121-FS-2008-27

下发日期:2008年5月5日

关于规范客舱乘务员、客舱乘务教员、 客舱乘务检查员资格管理的咨询通告

关于规范客舱乘务员、客舱乘务教员、 客舱乘务检查员资格管理的咨询通告

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、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性意见。

2. 适用范围

本咨询通告适用于按照中国民用航空规章《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》CCAR-121 部运行的合格证持有人(以下称为航空公司)。

3. 背景

中国民航为了在全行业内对服务于公共航空运输飞机上的客舱乘务员实行统一资格管理,于 2004 年下发了《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 号文,规定民航各地区管理局对客舱乘务员资格管理从颁发执照或上岗证的方法统一为颁发训练合格证,该文还进一步强调,虽然客舱乘务员所持证件的称谓有所变化,但客舱乘务员的训练要求与资格保持仍必须根据 CCAR-121 部要求,按照运行合格审定或补充审定

局方批准的客舱乘务员训练大纲进行,只有满足了训练大纲规定的客舱乘务员训练课程并带飞检查合格后,才能有资格领取客舱乘务员训练合格证。虽然乘务员所持证件在全民航实现了统一,但由于现行 121 部规章中对客舱乘务教员和检查员缺少具体的训练、资格和资格保持程序的规定和描述,民航各地区管理局之间对这些教员和检查员的管理存在一定差异,这种差异不可避免地影响到整体客舱乘务员训练和检查的质量。

2007 年,国际民航组织对中国民航安全运行管理进行了审计,并对中国民航的客舱乘务员、教员和检查员的训练、资格管理和资格保持提出了整改意见。

客舱安全对飞行安全的重要性,在 2006 年和 2007 年的两起航空公司成功组织旅客紧急撤离的案例中得到了充分体现,因此,为了进一步提高中国民航的客舱安全管理和培训水平,现在有必要制定本咨询通告,对客舱乘务员、教员和检查员的资格管理进行进一步规范。

4. 客舱乘务员、教员和检查员的资格管理

4.1 客舱乘务员

4.1.1 新聘客舱乘务员(含外籍客舱乘务员)按照经局方批准的客舱乘务员训练大纲,完成初始新雇员训练科目中地面培训和航线实习带飞训练后,应在航线飞行中进行放飞资格检查,即在局方认可的客舱乘务检查员的监督下,履行规定的职责至少达到 5 小时。检查合格后,由航空公司向其颁发有效的训练合格证。在

航线实习带飞训练和放飞资格检查期间,不得担任机组必需成员,即不得在航空公司特定机型的客舱乘务员最低配备数中承担职责。

4.1.2 客舱乘务员的危险品训练无论是否包含在初始新雇员、定期复训、重新获得资格或其他训练科目中,都应在训练合格证的记录页上进行签注,注明 DGTT(危险品运输训练),对客舱乘务员进行危险品训练并签注的人员,应根据 CCAR-276 部有关培训要求,成功的完成相应类别或 6 类危险品培训课程。

4.1.3 客舱乘务员训练合格证记录页上的培训日期应注明该训练科目的结束日期。

4.1.4 在初始新雇员、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,注明该训练科目所涉及的特定机型。

4.1.5 客舱乘务员的应急医疗训练应由取得医疗救护培训师资格的人员担任教员,应急医疗训练应具备训练种类要求的固定场所、设施和设备。(参照咨询通告《大型飞机公共航空承运人机载应急医疗设备配备和训练》AC-121-102)

4.2 客舱乘务教员

4.2.1 教员的经历要求:

- a) 至少具有 2 年乘务长(含)以上岗位工作经历;
- b) 对于承担航线实习带飞训练任务的教员,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；

c) 具有相应的知识经验、训练和经证明的能力,按照航空公司经局方批准的训练大纲完成教员培训,并通过航空公司组织的考试；

d) 由航空公司作为客舱乘务教员聘用。

4.2.2 教员培训课程

客舱乘务教员的培训课程至少应包括下列内容：

a) 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；

b) 适用的中国民用航空规章和航空公司的手册和程序；

c) 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；

d) 各种教学设施、训练设备和模拟器的使用以及练习；

e) 客舱安全管理,包括航空公司手册规定的正常、不正常和应急处置程序；

f) 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；

g) 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。

4.2.3 教员的资格保持

教员应每 24 个日历月完成一次教员地面复训,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。教员复训不应少于4小时,如果教员复训与121部第121.439条所要求的定期复训结合进行,对于组类I飞机可以作为2小时计入,对于组类II飞机可以作为4小时计入。允许复训在24个日历月期满前或后一个月内完成,逾期没有完成或不合格等原因,失去教员资格的。应当进行相应的重新获得资格训练。

4.2.4 教员职责范围

a) 负责按照航空公司经局方批准的训练大纲,对客舱乘务员进行地面课程或航线实习带飞训练的教学;

b) 做出该客舱乘务员是否满意地完成各训练课程段的证明,可以在训练记录或课程合格单上签名。

4.3 客舱乘务检查员

4.3.1 检查员的经历要求

a) 至少具有5年乘务长(含)以上岗位工作经历并有教员岗位工作经历;

b) 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;

c) 具有相应的知识经验、训练和经证明的能力,按照航空公司经局方批准的训练大纲完成检查员培训,并通过航空公司组织的考试;

d) 具有合格证签注资格的客舱乘务检查员必须参加飞行标

准培训中心组织的客舱安全管理或乘务检查员培训并考试合格，经局方认可备案。

4.3.2 检查员的培训课程

检查员除了完成作为特定机型的客舱乘务员所必需的训练外，还应完成检查员的培训，这类培训应至少包含下列课题：

- a) 检查员的职责以及实施检查的方法、程序和技巧；
- b) 适用的中国民用航空规章和航空公司的手册和程序；
- c) 对检查的恰当评价，包括检查不满意时的措施；
- d) 各种训练设备和模拟器的操作使用以及练习；
- e) 客舱安全管理，包括航空公司手册规定的正常、不正常和应急处置程序；
- f) 航线实习带飞的资格检查；
- g) 对于检查中可能发生各种不正常或应急情况，所应采取的相应安全措施；

4.3.3 检查员的责任范围

检查员负责按照航空公司经局方批准的训练大纲，对客舱乘务员的训练进行检查。这些检查和评估应包括但不限于下列内容：

- a) 客舱乘务员地面理论学习、操作训练的质量检查；
- b) 在初始新雇员训练中，对完成航线实习带飞的客舱乘务员进行至少 5 小时的资格检查，但如果教员和检查员为同一人时，所教学员在完成航线实习带飞后的 5 小时资格检查应由另一检查员

负责；

c) 按航空公司授权,在客舱乘务员训练合格证上做相应的签注；

d) 及时向公司主管部门上报任何训练科目中存在的缺陷。

4.3.4 检查员的资格保持

检查员应每 24 个日历月完成一次检查员地面复训,复训内容应包括更新的规章、手册内容、公司新政策、新知识以及检查方法。检查员复训课程不应少于 4 小时,如果检查员复训与 121 部第 121.439 条所要求的定期复训结合进行,对于组类 I 飞机可以作为 2 小时计入,对于组类 II 飞机可以作为 4 小时计入。如果与定期复训、教员复训和检查员复训一并结合进行,对于组类 I 飞机的地面训练总小时数应不少于 8 小时,组类 II 飞机的地面训练总小时数不少于 16 小时,且相应的客舱乘务员、教员和检查员的复训内容按照适当比例应包含在课程中。允许复训在 24 个日历月期满前或后一个月内完成,逾期没有完成或不合格等原因,失去检查员资格的。应当进行相应的重新获得资格训练。

5. 教员和检查员的管理

5.1 局方管理原则

由于担任客舱乘务教员或检查员的人员,其必要条件应当是一名合格的客舱乘务员,因此,民航各地区管理局应当将客舱乘务教员或检查员的管理方法首先按照客舱乘务员进行管理,但遇有涉及跨地区管理局运行时,可以参照《关于对跨地区运行的航空

公司实施飞行标准管理的方法的通知》总局飞发〔2003〕5号文中关于人员执照和体检合格证管理原则进行,遇有使用外公司教员或检查员时,参照《关于规范航空公司临时使用本公司以外驾驶员参加航班飞行的通知》总局发明电〔2008〕167号中规定的原则进行。飞行标准司不再另行发文规定。

5.2 航空公司责任

航空公司应根据自身的运行规模,按照本咨询通告规定的条件,选拔合格的客舱乘务教员和检查员。对于那些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,如应急医疗训练,形体、化妆、游泳、商务等课程,航空公司可聘用那些具备相应资格的人员担任这些课程的教学任务。对于客舱乘务教员,航空公司全面负责其管理,对于客舱乘务检查员,由航空公司选拔,按属地管理原则,报相关地区管理局审查、认可后备案再履行指派的职责。

5.3 施行日期

本咨询通告于2009年1月1日正式施行。各航空公司应根据本咨询通告的要求于上述日期前,建立客舱乘务教员和检查员资格管理和保持体系,完成客舱乘务员、教员、检查员训练大纲的修订和批准工作。