



咨 询 通 告

中 国 民 用 航 空 局

文 号：民航规〔2024〕60号

编 号：AC-121-FS-131R1

下发日期：2024年12月7日

客舱运行管理

目 录

第一章 目的和依据	1
第二章 概要	1
2.1 适用范围	1
2.2 参考资料	1
第三章 基本概念	1
3.1 客舱乘务员	1
3.2 乘务长	2
3.3 客舱乘务员最低数量配备	2
3.4 客舱电子飞行包 C—EFB.....	2
第四章 客舱乘务员职责	2
4.1 客舱乘务员职责	2
4.2 乘务长职责	3
4.3 客舱机组的工作任务和标准	4
4.4 对客舱乘务员职责的恰当定位	6
附录 4—1：客舱机组的任务标准	7
附录 4—2：紧急情况下的应急撤离	13
第五章 合格证持有人客舱运行管理	17
5.1 安全管理体系 SMS 的要求	18
5.2 客舱管理和人员、机构	18
5.3 客舱乘务员配备	22
5.4 客舱乘务员的搭配	23

5.5 外籍客舱乘务员	24
5.6 疲劳风险管理	24
5.7 客舱乘务员制服要求	25
5.8 客舱乘务员的职业作风管理	25
5.9 乘员安全信息	26
5.10 客舱电子飞行包 C—EFB	26
5.11 记录与报告	26
5.12 客舱乘务员失能	26
附录 5—1：一名客舱乘务员负责成对出口的标准	27
附录 5—2：乘员安全信息	32
附录 5—3：客舱电子飞行包（C—EFB）使用评估指南	48
附录 5—4：记录与报告	58
第六章 合格证持有人客舱服务管理	61
6.1 合格证持有人服务程序	61
6.2 服务评审	62
6.3 客舱乘务员的服务数量配备	63
附录 6—1：客舱乘务员服务和运行配备	64
第七章 客舱秩序管理	65
7.1 客舱秩序管理制度	65
7.2 客舱投诉管理	66
7.3 客舱乘务员的职业保护	67
第八章 修订说明	68
第九章 生效和废止	68

第一章 目的和依据

1. 目的和依据

为适应客舱安全形势发展的需要，提升客舱运行安全水平，并为合格证持有人提供客舱安全和运行管理方面的指导，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）特制定本咨询通告。

第二章 概要

2.1 适用范围

本咨询通告适用于按照《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。

2.2 参考资料

《设定客舱机组最少人员需求手册》（ICAO Doc10072）

《旅客安全信息和指示手册》（ICAO Doc10086）

《客舱电子飞行包的实施和使用手册》（ICAO Doc10111）

《Manual on the Effective Safety Oversight of Cabin Operations》（ICAO Doc 10193）

第三章 基本概念

3.1 客舱乘务员

出于对旅客安全的考虑，受合格证持有人指派在客舱执行值勤任务的机组成员。

3.2 乘务长

在配备一名以上客舱乘务员的航班运行中，合格证持有人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，并向机长报告。

3.3 客舱乘务员最低数量配备

为保证安全运行，合格证持有人应当按照 CCAR—121 部第 121.391 条 (a)、(b) 和 (c) 款确定各机型客舱乘务员最低数量配备，并经局方批准后列入运行规范和运行手册。

注：作为某种航空器型号合格证审定程序的一部分，航空器制造商在每个地板高度出口配置一名客舱乘务员并成功完成全方位的应急撤离演示后，合格证持有人不应减少该配置人数。

3.4 客舱电子飞行包 C—EFB

客舱电子飞行包 C—EFB 是一种电子信息管理装置，除了用于存储、查询和使用适用的运行所需手册和信息，同时还可能安装了软件应用程序，例如天气情报和旅客信息清单等数据库、通讯功能、培训平台和资质管理系统（如适用）等，以支持客舱运行管理。

第四章 客舱乘务员职责

4.1 客舱乘务员职责

客舱乘务员是保障飞行运行安全的人员之一，主要职责是保证客舱安全，其职责包含但不限于以下内容：

(1) 保障安全。当出现危及人身安全和财产安全等紧急情况

时，及时进行处置、降低风险，尽可能减少机上乘员的伤亡，包括发生事故时组织旅客撤离飞机。

(2) 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。

(3) 要求旅客遵守法律法规、合格证持有人政策和程序以及机组指令，维持客舱秩序，协助机长和空中安保人员做好安全保卫工作。

(4) 在航空器运行期间，服从机长、乘务长的管理，保持与机组成员之间的沟通并向机长、乘务长汇报。

(5) 收集航班运行中的信息和客舱设备信息，并向乘务长汇报。

(6) 在满足安全运行的条件下，可以为旅客提供适当的服务。如遇有颠簸或者其他不正常、不安全的情况，客舱乘务员可以调整、删减服务程序，或者不提供服务。

(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，当出现身体和心理健康可能不符合飞行要求时应当及时向合格证持有人报告。

(9) 向合格证持有人提出合理化建议。

4.2 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) 全面负责在飞行全过程中执行和协调正常、不正常和应急情况下的客舱程序。

(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合格证持有人手册要求履行程序和标准，合理分工，评估和记录客舱机组表现。

(3) 在航空器运行期间，服从机长指挥，保持与飞行机组、客舱机组、空中安保人员的沟通并向机长汇报。

(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) 收集航班运行中的信息、客舱设备信息，并做好记录和报告。

4.3 客舱机组的工作任务和标准

合格证持有人应当在手册中明确和细化各个阶段客舱机组的工作任务和标准，以及相应的管理和监督职责、程序、标准。

4.3.1 基本要求

(1) 客舱机组应当按照局方规章、合格证持有人《客舱乘务员手册》等手册、程序、标准开展工作，服从机长、乘务长指挥；

(2) 客舱乘务员应当携带有效的客舱乘务员训练合格证、体检合格证、空勤登机证等个人证件和必需的旅行文件，不得携带违反合格证持有人规定的其他无关物品；

(3) 客舱乘务员应当符合体检鉴定结论，遵守限制条件的要

求，保持良好的身体和心理状态。在身体或者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，应当暂停履行职责并及时报告，不得隐瞒或者自行采取医疗措施；

(4) 客舱乘务员在飞行值勤前和飞行值勤中不得使用可能造成生理异常或者影响正常履行职责的药物，但航空医师确认的不影响正常履行职责的治疗药物除外；

(5) 客舱乘务员在飞行值勤前 8 小时之内不得饮用含酒精的饮料，且不得在酒精作用状态下执行飞行任务，在飞行值勤期间也不得饮用含有酒精的饮料；

(6) 需要佩戴矫正视力眼镜的客舱乘务员，相应的佩戴和携带眼镜应当符合《民用航空人员体检合格证管理规则》CCAR—67 部的要求；

(7) 在飞行关键阶段，合格证持有人不得安排客舱乘务员从事与保障飞机和机上人员安全无关的工作，客舱乘务员也不得从事与保障飞机和机上人员安全无关的工作。这些工作包括为旅客提供服务、用餐、无关紧要的交谈、阅读刊物、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、填写公司表单等非飞行安全运行所必需的工作，在此期间禁止任何非必要的驾驶舱和客舱通话；

(8) 客舱乘务员在为飞行机组提供服务时应当遵守合格证持有人对驾驶舱物品使用和摆放的规定；

(9) 遵守进出驾驶舱规定；

(10) 对旅客进行广播和安全简介；

(11) 按合格证持有人要求进行客舱机组之间、客舱机组和驾驶舱之间的联系和沟通；

(12) 在起飞、下降和机长要求的任何时间，在客舱乘务员座位上坐好并系好安全带和肩带；

(13) 对客舱进行管理，保持对客舱的持续监控。要求旅客遵守法律法规、合格证持有人的政策和机组指令。维持机上秩序，协助机长和空中安保人员做好客舱秩序管理工作；

(14) 按照合格证持有人的规定，对旅客使用便携式电子设备进行管理；

(15) 对乘员遵守禁止吸烟（包括电子烟）的情况进行管理；

(16) 及时识别客舱的不正常和紧急情况，并按照合格证持有人程序进行处置，降低风险。

4.3.2 各阶段具体工作任务和标准详见本章附录 4—1 客舱机组的任务标准。合格证持有人应当在此基础上根据自己的运行特点和要求，制订更为详尽的各阶段工作任务和标准，并纳入《客舱乘务员手册》。

4.3.3 紧急情况下的撤离详见本章附录 4—2 紧急情况下的应急撤离。

4.4 对客舱乘务员职责的恰当定位

以往的事故调查表明，客舱乘务员的工作任务、人数配备、人员搭配、疲劳管控等是影响其应急处置能力的重要因素，合格

证持有人应当明确客舱乘务员工作主要职责是保障客舱安全，正确定位客舱乘务员工作。合格证持有人如指派客舱乘务员承担旅客服务（包括营销）等其他工作，这些工作不得影响客舱乘务员履行安全职责。

附录 4—1：客舱机组的任务标准

阶段 1 预先准备阶段：接受飞行任务派遣并通过网络系统进行准备		
任务	客舱机组任务标准	乘务长任务标准
1.1 进行预先准备	1.1.1 预先准备内容至少包括飞行任务性质、起飞和落地时间、机组人员、机型知识、航线和目的地情况、分工号位（如适用）、客舱安全知识和要求	
	1.1.2 报告个人身心健康是否适合飞行	
	1.1.3 在规定时间内完成预先准备	
	1.1.4 检查客舱机组数量配备	✓

阶段 2 直接准备阶段：合格证持有人应当在基地或者基地以外指定地点提供可以召开准备会的场地，该场地环境应当确保准备会召开时不受外界干扰		
任务	客舱机组任务标准	乘务长任务标准
2.1 客舱机组准备会	2.1.1 报到并按照合格证持有人要求进行酒精测试	
	2.1.2 报告个人身心健康是否适合飞行	
	2.1.3 获取适用的信息、文件	
	2.1.4 检查客舱机组数量配备	✓
	2.1.5 检查飞行所需证照、手册（如适用）	✓
	2.1.6 准备内容针对航班和机型特点至少包含机型知识、客舱安全知识、通告业务要求等	✓
	2.1.7 准备会时间不少于 20 分钟	✓
	2.1.8 如临时调整人员未能参加准备会，应当及时将主要内容和要求传达该客舱乘务员	✓

2.2 机组 协同准备会	2.2.1 机组成员介绍，听取各组航前准备情况	
	2.2.2 确认天气情况，包括起飞机场、目的地机场、航路；影响飞行的气象条件（如：颠簸包括强度、雷暴、边缘气象条件等）；结合天气报文等资料在已知颠簸区域通报颠簸位置、强度、持续时间等（如：大约起飞后4个小时可能遇到重度颠簸），明确不同等级颠簸的通知方法，绕飞雷雨前提前告知客舱机组做好颠簸防范准备	
	2.2.3 预计飞行时间和滑行时间、机长认为有必要通报的信息	
	2.2.4 明确驾驶舱值勤、进出驾驶舱要求，明确客舱机组进出驾驶舱和在驾驶舱内的要求	
	2.2.5 明确正常和非正常情况下的处置原则/分工/通讯方法/暗语，包括客舱完成起飞、落地准备的报告方式，确认客舱各项工作的报告方法	
	2.2.6 明确应急撤离程序、撤离指令发布要求及工作分工	
	2.2.7 可能影响客舱职责或者旅客舒适度（如：咖啡壶不能用、座椅后背破裂、人工增压等）的飞行或者客舱记录本保留项目	
	2.2.8 明确本次航班的特殊要求	
	2.2.9 全体机组需第一时间向机长汇报任何非正常情况。	
	2.2.10 明确乘务长在航后向机长汇报客舱工作情况	

机组协同准备会注：

1. 机长主持召开，全体飞行机组和客舱机组及空中安保人员参加。如遇特殊情况，至少有机长、乘务长和空中安保人员参加，并在会后将所有信息传达其他机组成员。

2. 协同准备会应当在旅客登机前完成。

如更换机长或者开始新航段，应当重新召开机组协同准备会，至少有机长、乘务长和空中安保人员参加，并在会后将所有信息传达其他机组成员，协同准备会内容由机长视情决定。

阶段 3 上机后—飞机起飞前阶段		
任务	客舱机组任务标准	乘务长任务标准
3.1 上机后— 旅客登机 前	3.1.1 检查应急设备和客舱情况	
	3.1.2 清点餐食和机供品（如适用）	
	3.1.3 安保检查	
	3.1.4 报告缺失或者失效的设备、系统	
	3.1.5 检查有关文件，了解客舱故障	√
	3.1.6 与地面人员沟通信息	√
	3.1.7 传达任何额外信息（如适用）	√
	3.1.8 请示机长是否可以开始旅客登机	√
3.2 旅客登机— 飞机起飞 前	3.2.1 引导旅客按登机牌对号入座	
	3.2.2 应用机上有旅客时的加/抽油程序（如适用）	
	3.2.3 核对/清点旅客（如适用）	
	3.2.4 要求旅客按规定摆放手提行李，在飞机关闭全部旅客登机门前，核实所有手提行李都已存放或者固定好，行李架已关闭。	
	3.2.5 在关闭全部旅客登机门前，完成出口座位旅客的简介。	
	3.2.6 通知客舱乘务员做好关机门前准备，包括手提行李确认工作	√
	3.2.7 检查应急出口、通道无障碍物	
	3.2.8 检查关键表面如机翼表面的状况并报告任何污染情况（如适用）	
	3.2.9 向旅客做安全简介	
	3.2.10 关闭飞机舱门，在飞机推出或者滑行前完成预位（如适用）	
	3.2.11 完成起飞前客舱安全检查，包括系好安全带，正确存放手提行李，固定松散物品，锁闭行李架，收起小桌板、脚踏板和屏幕，调直座椅靠背，打开遮光板（机场有特殊要求除外），固定隔帘，锁闭衣帽间和储物柜，固定厨房设施和服务车，关闭厨房电源，机组休息区（如适用）无人员，厕所无人员并锁闭等	
	3.2.12 遵守飞行关键阶段规定	

3.2 旅客登机—飞机起飞前	3.2.13 按指定位置坐好，系好安全带和肩带，保持安全坐姿，静默，做好起飞准备	
	3.2.14 报告驾驶舱客舱做好起飞准备	√
	3.2.15 监控客舱和管理旅客	
	3.2.16 确保客舱安全	
	3.2.17 遵守指令标志或者飞行机组的指令	
3.3 管理不正常或者紧急情况	3.3.1 识别不正常或者紧急情况	
	3.3.2 应用不正常或者紧急情况程序，及时处置客舱内各种不正常情况，降低风险	

阶段 4 起飞后—落地		
任务	客舱机组任务标准	乘务长任务标准
4.1 爬升	4.1.1 坐好，保持系好安全带、肩带	
	4.1.2 监控客舱和管理旅客	
	4.1.3 确保客舱安全	
	4.1.4 遵守指令标志或者飞行机组的指令	
	4.1.5 遵守飞行关键阶段规定	
4.2 巡航	4.2.1 起飞后 20 分钟或者合格证持有人规定的该航线平飞时间与驾驶舱沟通确认进入平飞状态，再次确认天气状况和预知颠簸，并通知客舱乘务员	√
	4.2.2 飞行机组在进出驾驶舱时应当与客舱机组进行沟通，保证进出时的安全。在驾驶舱内只有 2 名飞机机组情况下，当其中 1 名飞行机组离开驾驶舱时，应当有另外 1 名机组人员或者空中安保人员进入驾驶舱	
	4.2.3 飞行时间 70 分钟（含）以上航段，与驾驶舱每小时进行一次交流	
	4.2.4 按照《关于制定空中颠簸管理程序防止人员伤害的要求》AC-121-35 要求，做好颠簸前、中、后的客舱管理工作	
	4.2.5 按照合格证持有人的程序，监控旅客医用氧气的使用（如适用）	
	4.2.6 不向受限制旅客（例如武装人员、犯人、押送人员和醉酒人员等）供应含酒精饮料	

4.2 巡航	4.2.7 按合格证持有人的规定处置飞行中发现的危险品	
	4.2.8 接入机上电源的用电设备需经合格证持有人许可，禁止使用未经合格证持有人允许的如加湿器、烧水壶等无关物品	
	4.2.9 为旅客提供服务（如适用）	
	4.2.10 在随时保持对客舱监控的前提下，合理安排客舱机组在规定区域轮班休息（如适用）	√
	4.2.11 当遇颠簸或者其他不安全情况，可以调整、删减服务程序，或者不提供服务	√
	4.2.12 监控客舱和管理旅客	
	4.2.13 确保客舱安全	
	4.2.14 遵守指令标志或者飞行机组的指令	
4.3 下降—落地	4.3.1 合格证持有人应当根据航线运行特点设置合理的客舱下降检查时间，一般为落地前 20 分钟或者飞机下降通过 20000 英尺（以先到达为准）前。	
	4.3.2 完成落地前客舱安全检查，包括系好安全带，正确存放手提行李，固定松散物品，锁闭行李架，收起小桌板、脚踏板和屏幕，调直座椅靠背，打开遮光板（机场有特殊要求除外），固定隔帘，锁闭衣帽间和储物柜，固定厨房设施和服务车，关闭厨房电源，机组休息区（如适用）无人员，厕所无人员并锁闭等。	
	4.3.3 按指定位置坐好，系好安全带和肩带，保持安全坐姿，静默，做好着陆准备。	
	4.3.4 报告驾驶舱客舱做好着陆准备	√
	4.3.5 监控客舱和管理旅客	
	4.3.6 确保客舱安全	
	4.3.7 遵守指令标志或者飞行机组的指令	
	4.3.8 遵守飞行关键阶段规定	
4.4 管理不正常或者紧急情况	4.4.1 识别不正常或者紧急情况	
	4.4.2 应用不正常或者紧急情况程序，及时处置客舱内各种不正常情况，降低风险	

阶段 5 落地后		
任务	客舱机组任务标准	乘务长任务标准
5.1 落地后 滑行	5.1.1 坐好，保持系好安全带、肩带	
	5.1.2 监控客舱和管理旅客 v	
	5.1.3 确保客舱安全	
	5.1.4 遵守指令标志或者飞行机组的指令	
5.2 到达停机位，发动机关车，系好安全带灯熄灭	5.2.1 解除舱门预位（如适用）	
	5.2.2 检查飞机舱门状态（如适用）	
	5.2.3 遵守指令标志或者飞行机组的指令	
	5.2.4 打开飞机舱门	
	5.2.5 监控客舱，管理旅客下机过程	
	5.2.6 确保客舱安全	
	5.2.7 检查旅客的遗留物品	
	5.2.8 填写适用的文件	√
	5.2.9 组织讲评（航班任务结束后）	√
5.3 管理 不正常或者 紧急情况	5.3.1 识别不正常或者紧急情况	
	5.3.2 应用不正常或者紧急情况程序，及时处置客舱内各种不正常情况，降低风险	

注：客舱机组任务标准栏包括客舱乘务员和乘务长的任务标准，乘务长任务标准栏打√部分为乘务长额外需完成的任务标准。

附录 4—2：紧急情况下的应急撤离

1. 概述

1.1 《中华人民共和国民用航空法》规定航空器遇险时，机长有权采取一切必要措施，并指挥机组人员和航空器上其他人员采取抢救措施。在必须撤离遇险航空器的紧急情况下，机长应当采取措施，首先组织旅客安全离开民用航空器。

1.2 在通常情况下，飞行机组会根据情况需要向客舱适时发出撤离指令，客舱机组接到飞行机组的撤离指令后，立即实施应急撤离。

1.3 实际情况中依然存在飞行机组发布指令失败的可能性。当客舱机组未及时接到飞行机组指令，乘务长须尽一切方法主动与飞行机组联系，按得到的飞行机组指令采取措施。

1.4 当存在应当撤离飞机的情况如烟雾火灾无法控制、机体明显破损、燃油严重泄漏、水上迫降等，乘务长应当主动联系飞行机组，并按得到的飞行机组指令实施；若无法获得飞行机组的任何指令，在确保安全的前提下乘务长可自主发起撤离指令，组织实施应急撤离。

注：需注意的是应急撤离可能会带来不同程度的伤害。当发动机仍在运转并且航空器在运行时，客舱机组启动撤离是非常危险的。合格证持有人应当充分考虑如何授权客舱机组在特定情况下启动撤离。

1.5 在任何情况下，客舱乘务员的自主判断和决策能力不应

被忽视或者抑制，客舱乘务员应当时刻保持情景意识和警戒，不应放弃对情况的判断和决策。在有条件的情况下，客舱乘务员应当将观察到的信息及时传递给飞行机组及其他客舱乘务员，使机组具有更加客观及完整的视角和信息，共同研判形势、形成决策。

1.6 当出现紧急情况时，旅客可能由于客舱构型、环境因素，诸如客舱内的烟雾等、或者通信和照明系统故障而无法看到出口。客舱机组应当通过发布指令或者引导旅客到达出口，要求旅客采取必要行动以增加生存的机会。

1.7 客舱机组执行应急撤离时，应当及时向客舱发布口令、控制旅客、观察情况、打开适宜出口、组织人员撤离。

1.8 着陆后，如果飞行机组确定不需要撤离，应当发出指令，指示旅客保持就座。如果认为有必要进行撤离，客舱机组应当指示旅客采取下列行动：

1.8.1 解开安全带并站起来。

1.8.2 取出并使用救生衣或者其他漂浮装置（在无准备水上迫降情况下）。

1.8.3 将个人物品留在飞机上。

1.8.4 移向过道，准备去到最近的可用出口。

1.8.5 一旦客舱机组打开出口并确认了滑梯/滑梯救生筏可用，应当指示旅客朝可用出口移动。在装有双通道滑梯的出口处，客舱机组应当指挥旅客尽快成对地撤离。如果出口不能使

用，客舱机组应当禁用此出口，并指挥旅客选择另一个可用的出口。客舱乘务员应当重复指挥旅客不要携带任何物品。

1.8.6 在不同环境下，客舱机组需要根据飞机型号和状态来选择撤离指令。

1.8.7 客舱机组视情清舱和携带所需设备及文件下机，下机后指挥旅客远离飞机、清点人数、组织逃生和救护等。

注：合格证持有人应当制订婴儿救生衣的发放时机和程序并纳入《客舱乘务员手册》。

1.9 指令应当至少以中文和英语进行传达。

1.10 在撤离过程中手提行李及其他考虑事项

1.10.1 强调在应急撤离时不得携带手提行李：

(1) 通过飞行前安全简介或者紧急情况通报或者下降前广播告知旅客；

(2) 旅客安全须知卡中明确说明；

(3) 客舱机组的指令应当简单、清晰；

(4) 客舱机组增加相应培训内容，包括如何说服旅客留下手提行李。

1.10.2 如果旅客无视客舱机组的指示，客舱机组采取行动前应当考虑：

(1) 在出口处强制取走旅客携带的手提行李：

a 由于物品堆积导致堵塞出口路线；

b 由于旅客不配合导致的出口撤离速度减缓；

c 远离出口的座椅靠背上托举行李对客舱乘务员造成的伤害。

(2) 将手提行李扔到飞机外：

a 对飞机外人员的伤害；

b 对执行任务的客舱机组人员造成的伤害；

c 对地面设备或者滑梯的损坏。

(3) 允许旅客携带他们坚持携带的物品可能导致的后果：

a 出口速度减慢；

b 对旅客或者其他使用滑梯人员造成的伤害；

c 对滑梯底部协助人员的伤害；

d 对滑梯的损坏；

e 滑梯底部碎片的堆积。

1.10.3 携带行李的知识普及

携带手提行李撤离会增加风险。合格证持有人可通过多种手段进行知识普及，例如：

(1) 合格证持有人网站上的手提行李政策的发布；

(2) 相关的文章包括在杂志、娱乐节目等机载媒体上；

(3) 安全演示和登机通知中包含的内容；

(4) 客舱娱乐系统。

1.11 对于需要由他人协助方能移动到出口并撤离飞机的乘员，合格证持有人应建立协助的方法。

2. 紧急情况拍摄

由于技术和社会的进步，越来越多的旅客在撤离时或者在飞

机上出现其他紧急情况时进行事件记录，可能延缓撤离速度，增加受伤或者死亡风险。合格证持有人应当制定政策和程序，以确保机组人员在紧急情况下采取所需行动，如关闭机上 Wi-Fi 和电话系统等。

3. 事后分析

合格证持有人在应急撤离发生后的调查分析中应当充分考虑应急情况下短时间必须决策与掌握信息不充分的矛盾，充分尊重机组成员的决策权，本着“安全第一”的原则，采取包容的态度对待处置过程中的瑕疵和不足。在此类非常紧急的特殊情况下，飞行员、客舱乘务员依据其安全职责，经过分析判断后采取的行动应当得到支持。对于此类事件的调查和处理，应当坚持正向引导的原则，在无明显人为过错的情况下，不应质疑机组人员的决策，更不能因决策存在瑕疵而处罚当事人。

第五章 合格证持有人客舱运行管理

客舱乘务员在保障运行安全方面发挥着重要的积极作用，不仅有助于预防不安全事件和事故的发生，并且能在遭遇非正常情况和事故时有效降低人员的伤亡。合格证持有人应当对客舱安全进行管理，及时发现客舱安全方面存在的问题，并识别和评估这些问题可能对其整体安全状况产生的影响。为保证客舱安全管理的有效性，合格证持有人应当在各级部门配备合格和足够的人员，建立有效和完备的管理制度和体系，持续完善客舱运行和安全标准，满足客舱管理的要求。

5.1 安全管理体系 SMS 的要求

5.1.1 客舱运行安全管理是合格证持有人安全管理体系 SMS 不可分割的一部分，根据 CCAR—121 部第 121.42 条的要求，合格证持有人应当持续完善客舱运行安全管理标准，持续提升客舱运行风险管理水平。

5.1.2 合格证持有人依据 CCAR—121 部第 121.43 条设立的安全监督机构的职责应当至少包含以下与客舱安全相关的内容：

(1) 建立客舱安全绩效指标，持续监督和定期评估客舱安全水平；

(2) 调查与客舱安全相关事件；

(3) 收集、分析与客舱安全相关的信息数据，就客舱安全有关事务提出建议；

(4) 组织覆盖与客舱安全相关各部门和人员的客舱安全教育；

(5) 评估合格证持有人的服务程序和标准是否与安全政策存在冲突等。

5.2 客舱管理和人员、机构

5.2.1 客舱运行和安全管理职责应当由 CCAR—121 部第 121.43 (a) (3) 所要求的运行副总经理负责，并对客舱运行，安全政策、程序、标准的制定和实施以及相关人力和保障的资源等拥有决策权。

5.2.2 如果合格证持有人指派运行副总经理以外的公司领导

负责客舱除运行和安全以外的其他管理工作，则受指派的人员应当接受局方组织的客舱安全专题培训，确保知识水平和政策把握满足客舱管理职责要求。

5.2.3 合格证持有人依据 CCAR—121 部第 121.43 条设立的运行管理机构，应当明确与客舱安全相关的工作职责和程序，并配备客舱安全专业人员。

(1) 运行管理机构应当至少包含以下职责：

(a) 负责协调各业务部门有关客舱运行的事项；

(b) 办理客舱运行合格审定的有关事宜；

(c) 负责组织《运行手册》中客舱部分和《客舱乘务员手册》的编写、更新以及《客舱乘务员手册》的分发、报批工作，保持其有效性；

(d) 评估合格证持有人的服务程序和标准等。

(2) 运行管理机构的客舱安全专业人员应当符合下列要求：

(a) 具有客舱乘务教员或者客舱乘务检查员岗位经验，在训练、经验、专业知识方面保持合格水平；

(b) 在其职责范围内，理解有关涉及民航管理的法律法规、合格证持有人的运行规范以及 CCAR—121 部第 121.131 条要求的手册；

(c) 应当接受局方组织的客舱安全专题培训。

5.2.4 合格证持有人如在飞行技术管理的职能部门中设立客舱训练管理专业人员的，应当明确工作职责和程序标准，人员要

求参照上述 5.2.3 执行。

5.2.5 合格证持有人设立的管理客舱乘务员的部门（如客舱部），应当满足以下要求：

（1）部门主要负责人应当满足以下要求：

（a）应当接受局方组织的客舱安全专题培训，这些培训应当在该主要负责人到岗前或者到岗后 12 个日历月内完成，并且每 3 年内再次接受培训，确保知识水平和政策把握满足客舱管理职责要求；

（b）部门总经理的主要职责是管理客舱安全。

（2）部门应当针对管理一线客舱乘务员队伍的客舱管理干部制订培训机制，培训内容应当至少包含管理技巧、人文关怀、心理辅导等。

5.2.6 合格证持有人负责派遣客舱乘务员航班任务的部门领导和人员，应当接受客舱乘务员值勤期限限制、飞行时间限制和休息要求以及疲劳管理的培训，包括 CCAR—121 部规章规定以及合格证持有人关于此方面的手册规定。

5.2.7 合格证持有人应当在管理客舱乘务员的部门（如客舱部）设立一名客舱安全经理，专门管理、监督与客舱安全和运行相关的所有方面，并组织开展相应工作，该人员应当是管理客舱乘务员的部门（如客舱部）的负责人之一。

（1）客舱安全经理的资格应当满足以下要求：

（a）至少 5 年的乘务长工作经历；

(b) 客舱乘务教员或者客舱乘务检查员工作经历；

(c) 客舱安全工作经历，如《客舱乘务员手册》编写、《客舱乘务员训练大纲》编写、客舱安全监督检查、客舱安全管理等；

(d) 接受局方组织的客舱安全专题培训。

(2) 客舱安全经理的职责包括：

(a) 参与合格审定或者补充合格审定过程，包括应急撤离演示和验证飞行（如适用）；

(b) 与运行管理部门协调，设计、审查合格证持有人的客舱安全相关手册和文件，如《客舱乘务员手册》、《运行手册》客舱相关部分；

(c) 协调安全相关的检查、审计、监督等工作，通过提供必要的报告、风险评估、风险缓解策略和建议来确保安全运营；

(d) 就客舱安全、乘客处理和客舱乘务员相关问题提供技术支持；

(e) 对客舱安全要求进行技术和运营研究，分析中国民航和国外监管机构的规定，提供建议并确保实施；

(f) 通过进行检查、审计、评估，包括整改行动，确保遵守适用的法规、政策和指导；

(g) 通过提供所需信息，支持对事故、不安全事件、合格证持有人设定的差错的调查；

(h) 就合格证持有人内部和外部产生的跨部门、跨功能、敏

感和复杂问题的处理提供支持和建议；

(i) 组织开发和提供客舱安全培训，以提高认识和促进客舱安全；

(j) 支持和配合局方监管工作；

(k) 参与员工支援计划的组织，为客舱乘务员制定和实施重大事件应对计划。

5.3 客舱乘务员配备

5.3.1 客舱乘务员的配备应当遵循以下原则：

(1) 按照运行手册的运行标准配备，任何时候配备人数不低于运行规范的最低配备数；

(2) 同一飞行值勤期内客舱乘务员所飞机型不超过 2 种；

(3) 在起飞和着陆过程中，客舱乘务员应当尽可能地靠近所要求的地板高度出口，而且应当在整个客舱内均匀分布，以便在应急撤离时最有效地疏散旅客；

(4) 正在接受飞机飞行训练或者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配备中承担职责。

5.3.2 合格证持有人应当在最低数量配备的基础上设定更加具体的运行配备，并列入《客舱乘务员手册》。合格证持有人在设定客舱乘务员运行配备人数时还应当满足以下因素：

(1) 合格证持有人应当评估和确定每一机型、每种类型航线客舱乘务员的工作量，确保客舱乘务员配备数量与工作量相匹

配，不会出现工作量超出配备的客舱乘务员能承担的范围，这些工作是指合格证持有人安排客舱乘务员的所有任务，包括安全、服务、营销等；

(2) 客舱布局和旅客分布情况；

(3) 飞行中客舱机组的休息（包括飞行在岗值勤时间、休息设施等）；

(4) 机上特殊旅客；

(5) 客舱乘务员丧失工作能力。

5.3.3 合格证持有人在制定客舱乘务员最低配备数时应当考虑出现一名客舱乘务员负责成对出口的情况或者可能性（如客舱乘务员失能），对一名客舱乘务员负责成对出口进行风险管理，制定相应的程序与标准并开展培训，以确保客舱乘务员的技能、经验符合要求，具体见本章附录 5—1 一名客舱乘务员负责成对出口的标准。

5.3.4 当合格证持有人在某一特定机型上只配备一名客舱乘务员时，应当制定一名客舱乘务员在正常和应急情况下与飞行机组协同、客舱管理等方面的职责和程序，同时该名客舱乘务员应当具备乘务长工作经历或者经过相应岗位的训练。

5.4 客舱乘务员的搭配

5.4.1 合格证持有人应当指定 1 名客舱乘务员为乘务长，作为客舱机组的负责人，履行客舱管理的职责并向机长报告。

5.4.2 合格证持有人应当建立一套客舱乘务员排班程序，保

证科学合理地搭配客舱机组成员，安全地完成所分派的任务，避免飞行疲劳。搭配客舱机组成员时应当满足以下条件：

(1) 客舱乘务员的年龄和飞行时间经历。计划排班时单通道机型普通舱至少有 1 名客舱乘务员飞行经历满足 850 小时以上（含）或者 400 个航段以上（含），双通道机型普通舱至少有 2 名客舱乘务员飞行经历满足 850 小时以上（含）或者 400 个航段以上（含）；

注：合格证持有人应当在 2025 年 12 月 31 日前满足此要求。

(2) 客舱乘务员的训练、资格满足所飞机型、区域和特殊运行的要求；

(3) 双通道机型上应当至少配备两名乘务长，乘务长的资格应当符合《客舱乘务员的资格和训练》（AC—121—27）的要求。单通道机型分舱管理的情形，可能会出现多个“乘务长”，总负责的乘务长被局方认为是本条要求的乘务长，乘务长的资格应当符合《客舱乘务员的资格和训练》（AC—121—27）的要求。

5.5 外籍客舱乘务员

合格证持有人对外籍客舱乘务员的培训应当增加中文简单对话、文化差异的课程。为避免语言能力、文化差异等问题导致的安全风险，合格证持有人在安排飞行时一般不将外籍客舱乘务员作为最低配备所需成员计算。

5.6 疲劳风险管理

5.6.1 合格证持有人应当建立和完善针对客舱乘务员的定期

疗养制度和疲劳风险管理制度，防止疲劳飞行，满足《CCAR121部合格证持有人的疲劳管理要求》（AC—121—014）和《大型飞机公共航空运输航空卫生工作要求》（AC—121—101）的要求。

5.6.2 合格证持有人安排客舱乘务员培训、考核、会议等任务时，需充分考虑由此产生的疲劳，连续飞行4个日历日的最后一个飞行值勤期结束的24小时内，合格证持有人不得安排客舱乘务员执行培训、考核、会议等任务。

5.6.3 为避免客舱乘务员长期疲劳飞行，合格证持有人应当配置合理的客舱乘务员数量，持有有效训练合格证的客舱乘务员，连续12个日历月平均总飞行时间不超过850小时。

5.7 客舱乘务员制服要求

5.7.1 合格证持有人应当为客舱乘务员提供制服，客舱乘务员在执行航班任务时应当穿着合格证持有人规定的制服。

5.7.2 客舱乘务员的制服应当整洁、大方、得体，穿着舒适，面料透气性好，制服尺寸和款式不影响客舱乘务员开关舱门和行李架、取用和操作应急设备等。

5.7.3 在飞机滑行开始至飞机到达目的地旅客下机结束，客舱乘务员不应穿高跟鞋。

5.8 客舱乘务员的职业作风管理

合格证持有人应当按照《机组成员职业作风养成规范》AC—121—130 要求，建立客舱乘务员职业作风管理制度。

5.9 乘员安全信息

合格证持有人应当向旅客和机组成员提供安全相关信息和提示，并将要求和程序纳入手册。具体见本章附录 5—2 乘员安全信息。

5.10 客舱电子飞行包 C—EFB

现在很多合格证持有人为客舱机组配发客舱电子飞行包 C—EFB（以下简称 C—EFB）如 PAD，可以帮助客舱机组更轻松高效地执行飞行相关任务。为客舱机组配发 C—EFB 的合格证持有人应当建立 C—EFB 管理系统，制定 C—EFB 的使用指南和要求，对 C—EFB 进行风险评估，并对相关人员开展培训。具体见本章附录 5—3 客舱电子飞行包 C—EFB 使用评估指南。

注：客舱乘务员储存合格证持有人手册的个人电子设备不被视为本咨询通告要求的 C—EFB。

5.11 记录与报告

合格证持有人应当建立客舱记录与报告的职责和程序，具体见本章附录 5—4 记录与报告。

5.12 客舱乘务员失能

5.12.1 合格证持有人应当制定基地、飞行期间、外站停留时客舱乘务员丧失工作能力包括乘务长丧失工作能力的应对程序。

5.12.2 客舱乘务员在外站期间失去工作能力但无法找到人员替换，以及客舱乘务员在飞行途中失去工作能力的，合格证持有人应当有使飞机在可接受的安全水平情况下前往降落地的明确程

序。这些程序包括但不限于：

- (1) 通知机长；
- (2) 重新配置客舱机组和重新分配任务；
- (3) 评估安全影响（客舱机组可能需要使用援助者）；
- (4) 评估商业影响（客舱机组可能需要停止客舱服务或者只提供有限的服务）。

附录 5—1：一名客舱乘务员负责成对出口的标准

1. 概述

1.1 一名客舱乘务员负责成对出口，与一名客舱乘务员负责一个出口相较存在较大风险，对公司的程序制定、训练方法以及客舱乘务员的技能、经验提出了更高要求。下述情况下，合格证持有人应当建立一名客舱乘务员负责成对出口的程序、标准和训练并纳入手册和训练大纲。这些程序和训练的有效性应当由局方进行检查，以便核实能否达到可接受的安全水平：

1.1.1 合格证持有人计划在该机型上指派一名客舱乘务员值守一对地板高度出口。

1.1.2 合格证持有人没有计划指派一名客舱乘务员值守一对地板高度出口，但在该机型客舱乘务员最低配备情况下，如果出现客舱乘务员失能会导致出现一名客舱乘务员值守一对地板高度出口。

1.2 成对出口，是指飞机客舱内左右两边相对应的一对出口。

1.3 本文所指的一名客舱乘务员负责成对出口是指出口不具备出口座位条件、要求由一名客舱乘务员操作和管理两个出口的

情况。对于具备出口座位条件的成对出口且只配备一名客舱乘务员的，也应当按照本附录的相应内容执行。

1.4 适用情况说明

1.4.1 在一些单通道航空器机型中，左右两边地板高度出口（一对出口）之间的距离能使一名客舱乘务员直接看到相对的出口。在这种航空器机型上，客舱乘务员可能有足够的能力不断评估机外情况并管理两个出口的撤离流动，在必要时可以停止一个出口甚至两个出口处的旅客流动。

1.4.2 在一些单通道航空器机型和所有双通道航空器机型中，一对地板高度出口之间的距离会使一名客舱乘务员无法兼顾或者无法直接看到相对的出口，可视程度也可能受到撤离的旅客和释放的滑梯角度的影响。在这种航空器中，一名客舱乘务员无法同时向两个出口的旅客发出指令，也无法同时管理两个出口以及两个出口的旅客撤离和流动，容易导致撤离失败和人员受伤。

1.4.3 双通道机型上不允许一名客舱乘务员负责两个出口。

1.4.4 单通道机型上不建议一名客舱乘务员负责两个出口。

1.5 一名客舱乘务员负责成对出口的情况在该种机型上只允许一个。

2. 程序和标准

2.1 风险评估

合格证持有人应当对拟建立的一名客舱乘务员负责成对出口进行风险评估，对查找出的危险源建立有效的管控措施，评估合

合格证持有人的一名客舱乘务员负责成对出口管理和训练是否可以达到令人满意的安全水平。

2.2 标准操作程序 (SOP)

按照 CCAR121 部第 121.397 条要求，合格证持有人应当建立一名客舱乘务员负责成对出口的正常和非正常情况下的标准操作程序，包括但不限于：

2.2.1 客舱乘务员在各类情况下的职责、程序和位置。

2.2.2 登机和飞机在地面时与客舱乘务员有关的其他任务和职责，包括飞机加/抽油等。

2.2.3 管理客舱安全和应急设备的职责和程序。

2.2.4 机门预位和解除预位包括交叉检查。

2.2.5 工作量分配和客舱服务的限制要求。

2.2.6 机组间联络。

2.2.7 对援助者的挑选和简介以及上述工作开展时机。

2.2.8 应急情况开门程序。例如：先评估就近机门的机外状况，如出口可用打开机门至滑梯完全充气可供使用（如配备扶梯则扶梯放下可用）再指挥旅客撤离，如出口不可用则封门，然后至对侧出口评估机外状况采取相应措施。

2.2.9 指挥撤离时的口令、站位和保护姿势。

2.2.10 旅客管控（如出口流、拥挤管控、遵守客舱乘务员指挥、随身行李的管理）。

2.2.11 执行撤离后的任务。

2.3 服务程序和标准的限制和评估

2.3.1 应当对服务要求加以限制。服务程序和标准应当保证在航班运行过程中实际可行，不影响客舱乘务员履行安全职责。

2.3.2 公司运行管理部门和安监部门应当评估相应服务要求以及服务程序和标准，评估合格方可实施，同时持续监督相关情况。

2.4 客舱乘务员经历要求

负责成对出口的客舱乘务员应当具备乘务长资格或者至少已飞行 2500 小时。

3. 训练

3.1 合格证持有人应当建立训练方案，在初次转入该机型的训练和每两年一次复训中增加一名客舱乘务员操作成对出口的理论 and 实操培训。

3.2 实操训练应当包括基于情景的培训，在该机型的客舱模拟器或者真实飞机上进行。如没有该机型的客舱模拟器，可以在与该机型相类似的客舱模拟器上进行。

3.3 对客舱乘务员的训练和评估主要是合格证持有人的程序标准（SOP）、工作量的管理、机组资源管理（CRM）和客舱乘务员在应急撤离演练时管理两个出口的能力。这些能力还包括且不限于：

3.3.1 管理两个出口旅客流动。

3.3.2 管理两个出口随身行李。

3.3.3 监测两个出口能否继续使用。

3.3.4 在两个出口大声呼叫适当的指令。

3.3.5 管理失去工作能力的客舱乘务员的任务。

3.3.6 指挥旅客前往其他可用的出口。

3.3.7 防止旅客打开无法使用的出口。

3.4 训练和评估的情景样式

情景训练和评估标准

情景	评估标准
一名客舱乘务员负责成对出口——两个出口皆可使用	客舱乘务员有能力示范： • 使用自信的撤离命令 • 评估被指派值守的主要出口的内外状况 • 打开被指派值守的主要出口 • 确保滑梯随时可用 • 采取保护姿态 • 开始指挥在该出口的旅客撤离 • 前往无人值守的次要出口 • 评估客舱内外状况 • 打开无人值守的次要出口 • 确保滑梯随时可用 • 采取保护姿态 • 开始移动在该出口的旅客 • 监测两个出口的旅客流动 • 管理两个出口的拥挤情况 • 管理两个出口的客舱行李 • 监测两个出口是否持续可用 • 进行客舱检查 • 依照既定职责从客舱带下安全和应急设备（如适用）
一名客舱乘务员负责成对出口——有一个无法使用的出口	客舱乘务员有能力示范： • 使用自信的撤离命令 • 评估客舱内外状况 • 打开可用的出口 • 确保滑梯随时可用 • 采取保护姿态 • 开始移动可用出口的旅客 • 挡住无法使用的出口 • 防止旅客打开无法使用的出口 • 指挥旅客前往可用的出口 • 监测旅客在可用出口的移动情况 • 管理客舱行李 • 监测可用出口是否持续可用 • 进行客舱检查 • 依照既定职责从客舱带下安全和应急设备（如适用）

情景	评估标准
一名客舱乘务员负责成对出口——使用一名援助者旅客（根据程序，公司可选择援助者参与或者不参与的情况下完成示范）	客舱乘务员有能力示范： • 向身体强壮的乘客做出口简报 • 使用自信的撤离命令 • 评估客舱内外状况 • 打开可用的出口 • 确保滑梯随时可用 • 指派已向其做简介的身体强壮乘客前往可用的出口监测旅客流动情况和滑梯是否可用 • 监测旅客在可用出口的移动情况 • 管理客舱行李 • 监测两个出口是否持续可用 • 进行客舱检查 • 依照既定职责从客舱带下安全和应急设备（如适用）
一名客舱乘务员负责成对出口，一个无法使用的出口已被挡住——使用一名援助者旅客（根据程序，公司可选择援助者参与或者不参与的情况下完成示范）	客舱乘务员有能力示范： • 向身体强壮的乘客做出口简报 • 使用自信的撤离命令 • 评估客舱内外状况 • 打开可用的出口 • 确保滑梯随时可用 • 指派已向其做简介的身体强壮乘客挡住无法使用的出口 • 防止旅客打开无法使用的出口 • 指挥旅客前往可用的出口 • 监测旅客在可用出口的移动情况 • 管理客舱行李 • 监测可用出口是否持续可用 • 进行客舱检查 • 依照既定职责从客舱带下安全和应急设备（如适用）

4. 局方检查

局方对公司关于一名客舱乘务员负责两个出口的一系列方案进行检查，包括风险评估、手册程序、训练方案和训练实际效果，证明客舱乘务员充分掌握管理成对出口的方法，能令人满意的持续保持可接受的安全水平。

附录 5—2：乘员安全信息

1. 旅客安全简介

1.1 客舱乘务员应当进行口头和可视（如适用）的安全简介，

以向旅客提供必要的信息。旅客安全简介包括以下内容：

- (1) 起飞前简介；
- (2) 出口座位的简介；
- (3) 特殊旅客简介（按需）；
- (4) 起飞后简介；
- (5) 颠簸广播；
- (6) 着陆前简介；
- (7) 着陆后简介；
- (8) 经停站简介；
- (9) 加/抽油简介；
- (10) 非正常和紧急情况下旅客信息和指令；
- (11) 目的地所在国民航当局要求的简介。

1.2 起飞前简介

每次飞行（包括中途停留）之前进行安全演示。安全演示可以由客舱机组人员进行，或者通过由合格证持有人开发的视频进行，并在起飞前呈现给旅客。

1.2.1 告知每个旅客飞机机舱内禁止吸烟（包括电子烟）。旅客应当遵守客舱信息灯的信号、标志牌的指示，说明现行法规禁止摆弄、损伤或者毁坏飞机厕所内烟雾探测器。

1.2.2 应急出口位置及其引导标志和灯光。

1.2.3 安全带的使用方法，包括如何系好和松开安全带。告知每个旅客，什么时候、什么地方、在什么情况下应当系好安全

带。说明局方要求旅客遵守客舱信息灯给出的信号和安全带的使用说明。

1.2.4 需要的任何应急漂浮设备的位置及其使用方法。

1.2.5 对于飞行高度 7,600 米（25,000 英尺）以上的飞行，告知每个旅客一旦座舱释压时使用氧气的重要性，向他们指出氧气分配设备的所在位置并演示其使用方法。

1.2.6 关于禁止或者限制旅客在机上使用便携式电子设备（PED）的规定。

1.2.7 使用飞机作延伸跨水运行时，应当向所有旅客提供补充简介，讲解救生衣、救生筏和其他漂浮装置的位置和使用方法，包括演示救生衣穿戴和充气的方法。

1.2.8 客舱内安全方面（例如，正确存放手提行李避免妨碍过道和通道，小桌板、座椅靠背、脚踏板、机上娱乐系统和遮光板等达到安全位置）。

1.2.9 要求旅客遵守机组指令。

1.3 出口座位的简介

提示在出口座位就座的旅客阅读为其专备的出口座位旅客须知卡并进行自我对照，该卡中应当包含就座于出口座位的旅客应当具备的能力、不能在出口座位就座的情况、可以要求调换座位的情况以及服从机组成员安排和调整座位的义务。

1.4 特殊旅客简介（按需）

在每次起飞之前，应当对在紧急情况下需由他人协助方能迅

速移动到出口的旅客进行个别简介。

1.5 起飞后简介

在每次起飞之后，在要求系好安全带的信号灯即将关断之前或者刚刚关断之后，广播通知旅客，即使在要求系好安全带的信号灯熄灭时，在座位上仍应当继续系好安全带。

1.6 颠簸广播

机组人员在飞机遇到气流时进行简介，说明下列事项：

- (1) 入座并系好安全带；
- (2) 对厕所使用的限制；
- (3) 手提行李的存放。

1.7 着陆前简介

客舱机组人员在每次着陆前进行简介，说明下列事项：

- (1) 使用安全带或者约束系统；
- (2) 客舱内安全方面（例如，正确存放手提行李避免妨碍过道和通道，小桌板、座椅靠背、脚踏板、机上娱乐系统和遮光板等达到安全位置）；
- (3) 关于便携式电子设备（PED）的规定；
- (4) 应急出口位置的再确认。

1.8 落地后简介

客舱机组在着陆后进行简介，说明下列事项：

- (1) 保持座椅安全带系紧，直至“系好安全带”指示灯熄灭；

(2) 保持手提行李安放得当，直至“系好安全带”指示灯熄灭。

1.9 经停站简介

经停站旅客不下飞机时，客舱机组向机上旅客进行简介，说明下列事项：

- (1) 吸烟限制；
- (2) 便携式电子设备（PED）的使用和存放。

1.10 加/抽油时简介

加/抽油期间，旅客登机、下机或者在飞机上时，客舱机组应当说明下列事项：

- (1) 加/抽油正在进行；
- (2) 避免以下行为，如：系紧安全带、使用盥洗室、吸烟等；

- (3) 便携式电子设备（PED）的使用和存放。

1.11 非正常和紧急情况下对旅客的信息和指令

客舱机组在非正常和紧急情况下向旅客提供信息和指令，提高他们在发生事故时的反应和生存能力。非正常和紧急情况包括：

- (1) 火灾、烟雾/浓烟；
- (2) 客舱压差问题；
- (3) 预期的和非预期的紧急着陆/迫降；
- (4) 撤离（陆地和水上）；

(5) 机组成员丧失能力；

(6) 快速离机。

1.12 其他要求

通过安全简介、通告和安全演示向旅客提供的信息应当使用中文和英文进行，以促进与旅客的良好沟通。

2. 旅客安全须知卡

2.1 旅客安全须知卡以文字和图片呈现，其中文字说明应当至少为中文和英文。

2.1.1 设计

(1) 操作程序步骤应当正确并且明确（例如，编号的步骤）；

(2) 鼓励使用国际符号；

(3) 所有描述简单易懂；

(4) 有醒目的标题或者符号，使用彩色呈现；

(5) 旅客安全须知卡的设计应当便于识别飞机类型；

(6) 卡片应当用耐用的材料制成，有残缺应当及时更换；

(7) 旅客安全须知卡应当有合适的尺寸，方便旅客阅览；

(8) 版本控制。

2.1.2 内容

(1) 客舱安全方面：如正确安放手提行李、小心打开行李架、禁止堵塞过道和通道、起飞和着陆时小桌板位置、座椅靠背、脚蹬、机上娱乐系统和遮光板位置等；

(2) 座椅安全带的使用；

(3) 氧气面罩的位置和使用，提示旅客在帮助他人佩戴氧气面罩前，自己应当先戴好；

(4) 救生衣或者单独的漂浮装置的位置和使用方法，包括：

- a. 存放位置；
- b. 如何取出救生衣；
- c. 充气的方法和时机，在离开客舱之前不能充气；
- d. 取出和使用诸如座垫之类的漂浮装置。

(5) 应急出口（包括翼上应急出口）：

- a. 位置；
- b. 操作方法，包括如何处理可拆卸的出口舱门；
- c. 检查打开出口舱门的危险性（如火灾、水等）；
- d. 不可用出口；
- e. 在出口不可用情况下的替代出口路线；
- f. 不携带手提行李；
- g. 通过出口而不用撤离辅助设施的方法；
- h. 出口距地面高度的认识。

(6) 逃生路线和撤离路线：

- a. 描述飞机内部出口的路线；
- b. 应急照明系统（地板接近紧急逃生路线标记的形式、功能、颜色和位置）；
- c. 双层飞机上的移动；

- d. 通过机翼到达地面或者水面的移动；
- e. 撤离飞机后在地面或者水面上的移动。

(7) 协助撤离：

- a. 可用设备的位置（例如救生筏、滑梯救生筏）；
- b. 可用救生筏的位置、取下和使用；
- c. 滑梯救生筏的使用方法；
- d. 登上救生筏或者滑梯救生筏的方法，包括婴儿和儿童；
- e. 携带婴儿和儿童时通过出口的方法；
- f. 在撤离过程中脱掉高跟鞋。

(8) 防冲击姿势：

- a. 基于座位类型的适当方法；
- b. 替代姿势（例如，对于孕妇、婴儿、儿童、身材高大的人）。

(9) 便携式电子设备（PED）的使用和存放；

(10) 禁止吸烟；

(11) 其他相关的安全要求。

2.2 旅客安全须知卡应当包括相应机型的适用应急设备的其他必要说明。

2.3 在旅客安全须知卡上不得刊登广告或者宣传品，它应当只包含与安全相关的信息。

2.4 在不需客舱乘务员的飞行中，应当包括附加信息，如：

2.4.1 急救箱的位置。

2.4.2 可供旅客使用的灭火器位置。

2.4.3 可从飞机上拆卸的应急定位发射器的位置。

2.4.4 救生设备的位置，如救生设备被锁闭的打开方法和钥匙的存放位置。

2.5 语言要求

2.5.1 旅客安全须知卡的信息应当清晰并以可理解的方式呈现。使用中文、英文以及合格证持有人认为必要的其他语言。合格证持有人应当为特殊旅客，如残疾人士提供适当的安全须知介绍。

2.5.2 旅客安全须知卡推荐采用图形形式配以简短文字说明，图形不可被文本替换。

2.5.3 在旅客安全须知卡上提供的信息应当与在客舱内安装的旅客安全信息标志、标记和标语的说明书一致。合格证持有人应当审查旅客安全须知卡、旅客信息标志和标牌的内容，以确保基本相同，并以相同的方式呈现。

2.6 每个旅客座位均应当配备与该机型相匹配的旅客安全须知卡，该旅客安全须知卡放置不应被杂志报纸、服务用具等遮挡，客舱内还应当有备份旅客安全须知卡。

3. 出口座位的安排

3.1 概述

3.1.1 客舱机组不值勤的应急出口被称为无人值守出口（或者自助出口）。紧急撤离时，由旅客（建议是援助者）操作无人值守出口。

3.1.2 飞机可以在无人值守出口座位或者其附近没有人员的

情况下运行，但在紧急撤离时，可能存在无人操作这些出口的情况，并且可能减少撤离中可用出口的数量。

3.1.3 合格证持有人应当确保旅客熟悉应急出口的位置和使用。但合格证持有人没有特别要求旅客坐在无人值守的出口座位，没有得到出口座位介绍的旅客在撤离时可能无法按预期操作该出口，缺乏简介可能导致安全性下降。

3.2 出口座位的使用

合格证持有人应当建立出口座位使用程序，确保位于出口座位不被某些旅客占用，这些旅客在撤离过程中会对他人的安全造成不利影响。

3.3 无人值守出口座位旅客的责任

3.3.1 合格证持有人应当向旅客传达无人值守出口座位旅客的责任，包括在发生紧急情况时这些旅客作用的重要性。无人值守出口座位的旅客责任如下：

- (1) 口头承诺承担操作出口的责任；
- (2) 应急出口的定位；
- (3) 理解操作出口的指令；
- (4) 知道何时和如何打开出口；
- (5) 遵照机组人员发出的所有指令，包括撤离的信号或者命令；
- (6) 在打开出口之前确认机外状况；
- (7) 出口舱门的放置（或者以其他方式处理），以免妨碍紧

急出口的使用。

3.3.2 在有准备的紧急着陆或者迫降时，客舱机组可以向在应急出口就座的旅客寻求更多的协助。

3.4 出口座位就座人员选择标准

3.4.1 合格证持有人的程序中应当包括坐在出口座位的旅客标准。

3.4.2 合格证持有人的程序应当明确哪类旅客不得占用应急出口排座位。

3.4.3 合格证持有人应当为地面人员和客舱机组制定程序，以进一步验证出口座位旅客（如有身体残疾、语言理解、沟通能力的旅客）的选择标准和使用限制。

3.4.4 语言要求

无人值守的出口简介可以用客舱乘务员和旅客双方都理解的任何语言。合格证持有人应当确保有适当的程序，使用所有坐在出口座位的旅客都能理解的语言进行无人值守的出口座位简介。

3.5 无人值守出口座位简介

3.5.1 向旅客提供必要的信息，说明出口操作和无人值守出口座位旅客的责任。

3.5.2 如果旅客不愿意承担无人值守出口的责任，不应允许旅客在该排就座。

4. 防冲击说明

4.1 概述

为减少乘员在连续冲击中的伤害，乘员应当采取适当的防冲击姿势，以提高在事故中的生存率。通过实施以下动作，从而减少冲击对人体造成的伤害：

4.1.1 对于前向的乘员，身体前倾、腰部弯曲或者以某种方式身体向腿部弯曲，以减少摆动。

4.1.2 预先将身体尤其是头部抵住可能会产生碰撞的表面，减少头部和身体其他部分的运动，从而减少二次撞击造成的伤害。

4.2 建议的客舱机组防冲击姿势

4.2.1 在紧急情况下，客舱乘务员就座后不应持有 PED 或者任何其他设备，应当根据就座方向采取下列防冲击姿势，持续关注客舱，直到飞机完全停稳。

4.2.2 面向机头方向的客舱乘务员

(1) 确保上背部和下背部紧靠座椅靠背；

(2) 系紧安全带和肩带：确保安全腰带在臀部保持低位，并按制造商的说明正确地定位锁扣，安全带不应扭曲；

(3) 将下颏置于胸部；

(4) 将手放在大腿上；

(5) 将脚和腿稍微分开；

(6) 如果前方没有舱壁，尽可能伸展腿，将脚平放在地板上；

(7) 如果前方有舱壁，将脚平放在地板上，向前直到脚尖碰到舱壁（不要将脚踩到舱壁上）。



前向客舱乘务员座椅的防冲击姿势，无舱壁和有舱壁

4.2.3 面向机尾方向的客舱乘务员

- (1) 确保上背部和下背部紧靠座椅靠背；
- (2) 系紧安全带和肩带：确保安全腰带在臀部保持低位，并按制造商的说明正确地定位锁扣，安全带不应扭曲；
- (3) 向后倾斜并保持头部紧靠靠背或者头枕；
- (4) 胸前交叉手臂（不要握住肩带）；
- (5) 将脚和腿稍微分开；
- (6) 将脚平放在地板上；
- (7) 保持膝盖弯曲 90 度。



面向后方客舱乘务员座位的防冲击姿势，没有舱壁。

4.3 建议的旅客防冲击姿势（注：由于座椅细节有很多差异，如座椅间距、安全带的样式、座椅方向等，此处只考虑前向的只配腰带式安全带的情况）。

4.3.1 只配备带式安全带的前向旅客座椅

(1) 紧靠座椅靠背；

(2) 系紧安全带，防止因安全带未系紧而向前滑动，安全带不应扭曲；

(3) 下巴紧贴胸部；

(4) 向前弯曲；

(5) 把头抵在前面座椅的椅背上；

(6) 将手放在头顶或者将手臂放在小腿的两侧或者抱住小腿（抱住小腿可以提供更稳定的位置）；

(7) 将脚平放在地板上，尽量向后；

(8) 如果乘客坐在靠舱壁排或者不能触及前方座椅的座位时，则向前弯曲，双手放在头顶；或者向前弯曲，将手臂放在小腿的两侧或者抱住小腿；



前排旅客座椅的防冲击姿势，仅配备带式安全带

(9) 当采用防冲击姿势时，旅客应当避免如下姿势。旅客应当避免头部向后倾斜，也就是说，颈部不应伸展，而是应当向前弯曲，以减少颈部、喉部受伤的风险。旅客不应把头搁在交叉的前臂上，这会使前臂断裂。旅客不应把头靠在手上，这会使双手和手指断裂。这些建议是基于工程或者医学专家（SMEs）的解释和意见；



采用防冲击姿势时应当避免的位置

(10) 错误的防冲击姿势增加受伤风险。旅客应当避免直立姿势，因为头部在二次碰撞时可能撞到前面。旅客应当避免伸出他们的胳膊或者腿，并按压他们面前的表面。旅客还应当避免用身体保护相邻座位上的另一名旅客，或者协助另一人保持支撑位置，这可能增加受伤的风险。



不可接受防冲击姿势的例子

注意：其他类型座位的防冲击姿势请参考制造商推荐的方法。

4.4 婴儿和儿童

父母或者监护人在飞机加速或者减速、颠簸或者冲击期间，无法在身体上约束婴儿或者儿童。因此，体重小于 26 公斤（60 磅）和身高小于 125 厘米（49 英寸）的婴儿和儿童可以在飞机上使用经批准的儿童限制装置（CRS），占用单独座位。在紧急降落或者迫降时，婴儿或者儿童可以在 CRS 中得到保护。但 CRS 目前不是强制要求。

4.5 孕妇、身体受限旅客或者受空间限制的旅客（此处缺乏实验测试数据，仅为医学与工程专家的建议）

（1）紧靠座椅靠背；

（2）将安全带系在低处并系紧；不得扭曲；确保安全带在腹部以下；

（3）尽可能宽的分开腿，身体向前弯曲。尽量靠在前面的座位上；

（4）将手放在头的后面，两手交叠，不要交叉手指；肘部缩紧。或者把手臂放在小腿的侧面；

（5）如果前方没有座位，弯腰，双手放在头后面，或者把手臂放在小腿两侧，抱紧小腿；

（6）如果可能的话，将脚平放在地板上，腿的后部稍微向后倾斜。

4.6 残疾人的特殊要求

残疾人可根据其个人需要使用旅客安全带或者残疾人约束系统，例如骨科定位装置。身体健康人员或者残疾人随行人员应当采取适当的防冲击姿势，在撤离开始前不因帮助残疾人而改变防冲击姿势。

4.7 防冲击指令

4.7.1 防冲击姿势是旅客应当采取的最有效的保护姿势，合适的防冲击姿势可以根据座椅方向、安全带安装（例如，肩带、安全气囊）或者客舱构型而变化。客舱机组对旅客的防冲击指令应当明确且可操作。

4.7.2 通常由飞行机组首先发出防冲击指令，客舱机组需用喊叫指令来补充飞行机组的指令，以便在碰撞期间和飞机停止之前使旅客保持防冲击姿势。指令应当大声、镇定、自信、简洁、重复一定次数并保持节奏和一致性。

附录 5—3：客舱电子飞行包（C—EFB）使用评估指南

1. 总体要求

1.1 合格证持有人应当明确 C—EFB 管理部门和职责、程序。

1.2 合格证持有人应当为其使用的 C—EFB 建立管理系统，并持续完善该系统，以确保：

1.2.1 对硬件和软件的配置进行管理，并确保不安装未经授权的软件。

1.2.2 在 C—EFB 系统上仅安装有效版本的软件应用程序和当前数据包。

1.2.3 当客舱机组成员在航空器上操作时，没有直接关系和任何支持更新功能的软件应用程序（例如网络浏览器、电子邮件客户端、图片管理等），不会对 C—EFB 操作产生不利影响。

1.2.4 合格证持有人在操作、使用、加载和发布数据之前，能够预先对当前的数据内容进行检查。

1.2.5 C—EFB 如发生失效、故障，会导致客舱乘务员无法正常查阅手册和信息，合格证持有人应当制定相应的缓解和替代措施。

1.2.6 明确装置老化导致无法正常使用的更新换代。

1.2.7 为所有用户提供专用技术支持，包括客舱乘务员在执行航班时的任何时间段所需的专业技术支持。

1.2.8 C—EFB 的政策和使用程序应当纳入合格证持有人的手册。

1.3 合格证持有人应当为 C—EFB 的开发、维护、安保性、完整性以及系统内容更新和下载建立管理程序，以防止其他软件或者数据对 C—EFB 功能进行未经授权的更改。包含但不限于以下内容：

1.3.1 C—EFB 维护程序。

1.3.2 软硬件配置管理制度和程序。

1.3.3 C—EFB 的安保措施和程序。

1.3.4 软件更新管理、内容管理的制度程序，确保客舱机组获悉并已收到所有系统、应用程序和数据更新（例如操作系统、跟踪系统、通知系统、管理系统）。

1.3.5 应当制定用户手册，其内容应当至少包含以下部分：

(1) 一般准则，包括安保和保密方面、装置丢失时的应急方案、机组成员责任、机上使用；

(2) 更新过程，如客舱乘务员手册修订和更新、应用软件更新等；

(3) 搜索、浏览等功能介绍；

(4) 关于维护的信息，如硬件、缆线、转换器、装置维护、损坏预防等；

(5) 常见问题、故障排除等技术支持。

1.4 硬件要求

1.4.1 可读性

合格证持有人在选择 C—EFB 装置时应当考虑设备尺寸等物理特征，确保 C—EFB 的数据清晰可读，例如配备平板电脑。

1.4.2 存放和固定

明确存放和固定的方法，避免造成任何危险，同时还需考虑便于取用。

1.4.3 无干扰基本测试

合格证持有人应当负责保证便携式 C—EFB 不会以任何方式干扰航空器设备的运行。

1.4.4 供电、连接和兼容性

(1) 合格证持有人应当确保 C—EFB 的电源，不论是电池或者外部供电，均符合适用的航空器使用标准，并且可在操作所需范围内使用。合格证持有人应当指明供客舱机组用于为 C—EFB 充电的指定插座，该插座应当适合 C—EFB 使用；

(2) 合格证持有人应当保证 C—EFB 上的任何接线不会带来危险；

(3) 客舱机组仅可使用经合格证持有人认可的兼容缆线在机上为 C—EFB 充电。

1.4.5 环境条件

合格证持有人应当确保 C—EFB 在客舱环境条件下正常运行，包括可预见的高温、低温环境以及快速释压后等情形。

1.5 软件要求

1.5.1 通用功能的使用便利性

C—EFB 软件的设计应当尽量减少客舱机组的工作量，并能够轻松使用常用功能。

1.5.2 文字清晰度

(1) C—EFB 上显示的信息应当在预定的观看距离以及客舱中预期的全部照明条件下，保持清晰可见；

(2) 亮度应当以微调为单位进行调整。

1.5.3 应用程序的反应性

用户的输入被接受后，系统应当向用户提供反馈。如果系统

忙于处理内部任务（如计算、自我检测或者数据刷新等），无法立即处理用户的输入，C—EFB 应当显示“系统繁忙”标志。系统对用户输入的及时反应性，应当与应用程序的预定功能相一致，例如关键信息系统应当给予优先。

1.6 电子签名

C—EFB 应用程序可能需要使用电子签名，如使用应当符合电子签名的相关要求。

1.7 网络安保

1.7.1 合格证持有人应当针对恶意软件、数据劫持、未经授权使用以及地面和空中的欺诈或者犯罪意图等，维护 C—EFB 的系统安全。

1.7.2 应当控制和验证对系统的访问。

1.7.3 确保有足够的安全程序来保护系统软件和数据。

1.7.4 应当采取适当措施，对 C—EFB 进行数据汇编、安全传发和远程擦除。

1.7.5 在不安全的网络上应当设置保护内容，开发保护硬件的附加安保程序，例如装置分发、替换和收集列表，丢失、被盗、远程擦除装置内容、装置不使用时的保管等。

1.8 更新

1.8.1 如需更新 C—EFB 软件，合格证持有人应当在受控环境中对更改先进行适当测试，包括操作系统和软件数据的更新。

1.8.2 C—EFB 应当有一个状态页面，显示是否有更新、更

新的主要内容、是否已完成了更新。

1.9 质量保证

合格证持有人应当确保软件开发商具有质量保证流程，应当将软件开发和验证过程纳入质量保证过程中并记录在案。

2. 使用规范

2.1 合格证持有人应当建立客舱乘务员 C—EFB 使用规范，包括但不限于以下内容：

2.1.1 明确使用人的职责。

2.1.2 明确可用/禁用的飞行阶段。

2.1.3 明确 C—EFB 的存放、保管和应急处置要求。

2.1.4 明确 C—EFB 失效或者故障的处置与报告。

2.2 客舱机组的职责

2.2.1 负责 C—EFB 的日常维护，保持其软件及相关数据的最新有效，该设备电量应当满足生产需要。

2.2.2 按手册要求正确使用和操作 C—EFB，有效处置飞行期间正常、非正常及紧急情况。

2.3 基本要求

2.3.1 基本操作（例如浏览、打开和关闭、登录和退出、调整屏幕设置和亮度、设备充电和屏幕维护、存放和固定等）。

2.3.2 安全操作要求（缆线拆除、保护套使用、转换器操作、航空器电源插座的使用、设备使用环境温度的控制、电池电源管理、应对锂电池失火的处置程序等）。

2.3.3 操作系统、应用程序、网络安保和装置更新的相关要求。

2.3.4 正常情况下机上使用 C—EFB 的相关工作程序和操作规范（包括禁用 C—EFB 的飞行阶段）。

2.3.5 非正常或者紧急情况下机上 C—EFB 的使用限制及事件报告程序。

2.3.6 保护敏感的安全信息和旅客信息。

2.3.7 C—EFB 的丢失、损坏、盗窃或者软件失效的处置与报告。

2.3.8 使用 C—EFB 对机上各类事件报告进行记录和填写的要求（如适用）。

2.3.9 客舱乘务员禁止下载与飞行无关的软件。

2.4 直接准备阶段 C—EFB 的使用要求

客舱机组执飞航班前，应当检查并确认 C—EFB 设备满足以下条件：

2.4.1 设备及充电设备完好无损。

2.4.2 电池电量不低于 80%。

2.4.3 登录有效。

2.4.4 系统、程序等状态版本最新，数据完整。

2.4.5 已完成更新。

2.4.6 主要应用功能有效。

2.5 飞行阶段 C—EFB 的使用要求

2.5.1 使用过程中，不得将其用于与工作无关的用途。

2.5.2 飞行时间 2 小时以上的航班，客舱机组应当检查 C—EFB 设备电量，并视情根据合格证持有人的要求为设备充电，但在飞行关键阶段禁止对 C—EFB 设备进行充电。

2.5.3 飞行中（从飞机起飞到落地）客舱机组应当关闭 C—EFB 设备的蜂窝移动通信功能。

2.5.4 飞行关键阶段不允许使用 C—EFB 中与安全无关的功能。

2.5.5 飞行任务结束后，客舱机组应当对 C—EFB 进行检查并确认完好。

3. 训练要求

3.1 当启用 C—EFB 或者软硬件有任何修改时，合格证持有人应当确保相关人员已接受相应岗位职责的培训。培训内容包括但不限于：

3.1.1 系统硬件、操作系统和应用程序的相关业务知识。

3.1.2 客舱机组的 C—EFB 初始培训应当至少包含客舱乘务员的职责、操作程序和使用要求等内容。

3.1.3 C—EFB 管理人员的初始培训应当至少包含 C—EFB 管理系统的概述、监督管理、责任分配和技术支持等内容。

3.2 可以使用不同的方法提供 C—EFB 培训，包括理论教学、实际操作。

4. 风险评估

4.1 C—EFB 风险评估是评估使用 C—EFB 各项功能相关风险的量化过程。合格证持有人应当制定适当的风险缓解措施，确保达到可接受的水平。合格证持有人应当在任何 C—EFB 系统投入运行之前进行风险评估，并定期对评估结果进行审查。

4.2 合格证持有人应当至少通过以下方式评估使用 C—EFB 的相关风险：

4.2.1 评估 C—EFB 的物理特性，包括设备的物理尺寸，屏幕尺寸，字体大小，以及设备的存放和取用。

4.2.2 评估功能丧失或者故障等相关失效情形，并分析这些情形可能带来的后果。

4.2.3 确保 C—EFB 系统的软硬件与其替代的纸质系统保持一致和同等有效。

4.2.4 在空中应当关闭 C—EFB 的蜂窝移动通信功能（语音和数据）。

4.2.5 分析与 C—EFB 相关人的因素，例如最大限度地减少人为错误。

4.3 合格证持有人在 C—EFB 系统与纸质系统并行使用期间，只需要处理纸质系统无法缓解的失效。在所有其他情况下，特别是在加速推出新 C—EFB 系统、试用期缩短或者推出无纸化服务时，应当进行完整的风险评估。

4.4 风险评估应当考虑制造商缺陷、产品召回和持续操作进程等。

4.5 应当在试验期开始前明确风险评估方案，如有必要则应当在试验期结束时进行相应修改。应当根据试验结果确定 C—EFB 系统的配置和使用。

4.6 风险缓解措施

4.6.1 根据 C—EFB 风险评估的结果，合格证持有人应当制定针对其失效的风险缓解措施，建立可靠的替代方法以提供 C—EFB 系统上可用的信息，根据局方规章要求在规定时间内完成相关表格和数据的报告工作。

4.6.2 风险缓解措施包含以下内容：

- (1) 系统设计（包括硬件和软件）；
- (2) 备份的 C—EFB；
- (3) 在多个平台上安装的 C—EFB 应用程序；
- (4) 纸质备份；
- (5) 强化培训；
- (6) 技术支持

4.6.3 为了处理 C—EFB 系统的可获性、可用性和可靠性，在制定风险缓解措施时，合格证持有人应当评估 C—EFB 系统的失效，包含但不限于：

- (1) 系统完全失效；
- (2) 个别应用程序失效；
- (3) 数据损坏或者丢失；
- (4) 电池测试和充电；

(5) 错误地显示信息。

5. 评估报告

合格证持有人在客舱中引入和使用 C—EFB 时，需先进行自我评估，并针对评估中发现的问题进行修正。评估结束后将报告递交局方。

附录 5—4：记录与报告

1. 对人员信息的记录

按照 121.691 条合格证持有人应当建立和保存每一名客舱乘务员的下列记录：

1.1 技术档案

1.1.1 按时间顺序保存各种训练记录包括飞机飞行训练记录、资格检查记录，事故及事故征候结论，奖惩记录等。

1.1.2 奖惩记录是指与客舱安全职责相关的奖励和惩罚，通常不包含与客舱安全职责无关的奖惩记录。

1.2 能证明该客舱乘务员是否满足运行要求的记录

包括机型资格记录、健康管理，以及飞行时间、飞行值勤时间、值勤时间和休息时间的记录。

1.3 记录的保存

1.3.1 合格证持有人应当在客舱乘务员所服务的基地保存上述要求的记录，以便接受局方的检查。

1.3.2 客舱乘务员不再服务于该合格证持有人时，合格证持有人应当在该人员退出运行之日起，将上述要求的记录保存至少

24 个日历月。

1.3.3 合格证持有人应当做好客舱乘务员离职或者辞职、终止聘用或者取消聘用资格的记录。

1.4 记录的提供

客舱乘务员在离职时，合格证持有人应当按照该人员要求提供上述 1.1 和 1.2 档案副本（副本包括原件的复印件、影印件、扫描件等复制品），且不得收取费用。

2. 对事件的记录与报告

合格证持有人应当记录航班运行全过程发生的下列事件，并视事件类型与情节严重性在规定时间内向局方报告。

2.1 需填写《飞行记录本》或者《客舱记录本》的内容：

2.1.1 客舱设备故障，包括内话系统、广播系统、音像设备、应急设备、灯光照明及各种座椅、舱门/滑梯等。

2.1.2 使用机载应急医疗设备及机上医用氧气装置。

2.2 机上紧急事件报告

2.2.1 合格证持有人应当按照《民用航空安全信息管理规定》（CCAR—396）的要求按时限、按事件类型分类、按汇报渠道上报局方。涉及客舱安全的下列紧急事件还应当按各主管部门的要求落实记录与报告。

2.2.2 紧急医学事件：

运行中发生的人员伤病或者死亡，以及突发公共卫生事件，合格证持有人应当在事发 48 小时内报告局方，紧急医学事件记

录应当保存 24 个日历月。

(1) 使用应急医疗箱、急救箱、卫生防疫包时，客舱乘务员须填写相关单据。

(2) 机组成员发生因身体原因不能正常履职或者造成不安全事件时，合格证持有人应当按照《大型飞机公共航空运输航空卫生工作要求》AC—121—101 要求报告局方。

(3) 合格证持有人应当建立紧急医学事件报告制度，及时将飞行中发生的紧急医学事件及处置情况报告局方。报告内容应当包括：事件发生的时间、航班航段、事件具体情况、涉及人员和处置过程等。

2.2.3 机上扰乱及非法干扰行为：

(1) 对违反酒精饮料相关管理规定，或者由醉酒状态、以及受毒品麻醉品影响行为异常的人进入飞机引起的骚扰事件，须及时填写机上事件报告单，合格证持有人须在事发后 5 天内向局方报告；

(2) 旅客登机前和下机后，客舱机组成员应当对客舱做排除可疑物和外来物的安保检查，如发现可疑物须立即记录与报告；

(3) 对于违反航空安全保卫规定的机上扰乱行为和非法干扰行为，应当及时填写记录，合格证持有人按相关要求上报局方。

2.2.4 客舱紧急/非正常事件：

发生应急撤离、烟雾/火警、客舱释压、危险品泄漏、滑梯包脱落或者滑梯展开等事件，客舱机组应当填写机上事件报告单，合格证持有人按相关要求上报局方。

3. 记录形式

3.1 记录应当具有固定的格式，各项内容使用不可更改的书写工具填写，并且有足够的复页以保证满足使用和保存。

3.2 可使用由局方按照《航空公司基于计算机的记录系统的申请和批准》AC—121—47 批准的电子记录，记录信息应当确保不被随意篡改和删除，具备打印及下载功能，应当能随时接受局方检查要求。

4. 记录责任人

合格证持有人应当安排专人进行记录和检查确认，记录人有义务确保记录的客观性和完整性，记录人及检查确认人需在记录上签字确认。

5. 记录保存

技术档案应当按照人员在职情况长期保存，航班运行记录应当以纸质或者电子形式至少保存 24 个日历月。

第六章 合格证持有人客舱服务管理

6.1 合格证持有人服务程序

6.1.1 合格证持有人制定客舱服务程序 and 标准时应当充分考虑客舱乘务员的工作量、完成的时间和航线实际的飞行时间，应当保证客舱乘务员有足够精力和时间履行安全职责。这些服务程序 and 标准包括但不限于：

- (1) 客舱乘务员登机后清点餐食和机供品；
- (2) 在旅客登机前准备服务内容；

(3) 旅客登机后飞机在地面阶段的服务；

(4) 确保起飞后平飞至下降前这一时间段内客舱乘务员能完成所有旅客服务（包括营销）程序，如起飞后餐饮的准备、提供、收回，营销等；

(5) 落地后的服务要求，与地面人员的交接；

(6) 其他服务工作，例如特殊旅客服务等。

6.1.2 合格证持有人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、颠簸等因素的基础上，明确开始和完成客舱服务的时间节点，并进行动态评估，确保起飞后 20 分钟或者平飞方可开始服务工作，落地前 20 分钟或者飞机下降通过 20000 英尺（以先到达为准）前应当完成客舱服务工作。

6.1.3 合格证持有人应当按照重量与平衡控制要求合理制作不同机型、不同航班的餐食、机供品装机单，并按规定进行餐食和机供品的配备和摆放。客舱乘务员检查餐食和机供品是否按照要求进行配备和摆放，避免隐载。

6.1.4 合格证持有人负责服务标准的部门在制定或者调整服务程序和标准时应当事先经过安全监督和运行管理部门的评估，评估不影响客舱安全以及符合安全要求方可发布和实施。

6.2 服务评审

合格证持有人进行服务评审（如通过各种方式对客舱乘务员服务工作进行测评）时，应当满足以下要求：

6.2.1 合格证持有人应当重点关注客舱乘务员客舱安全职责

履行情况，不得开展客舱服务现场评审，减少对客舱乘务员的工作干扰。

6.2.2 合格证持有人在航班结束后向旅客发送短信或者通过APP等方式开展调查问卷，并根据结果对客舱乘务员进行考核，此行为对客舱乘务员履行安全职责产生较大的负面影响。合格证持有人应当正确使用此类调查问卷的大数据功能，从系统性原因进行分析，改善服务质量，不应利用此类问卷调查的结果及旅客留言或者评语，对单一航班客舱乘务员进行绩效考核。

6.2.3 公司不应使用盲目追求服务品牌、影响安全运行的机构进行服务评审工作。

6.3 客舱乘务员的服务数量配备

6.3.1 合格证持有人应当制定使用客舱乘务员最低配备数时的工作程序和标准，并根据实际情况增加客舱乘务员配备数，包括但不限于以下情况：

(1) 如需在客舱乘务员最低配备数的基础上增加或者提高服务程序和标准，则应当充分评估工作量，并视情相应增加客舱乘务员数量；

(2) 应当根据航线特定运行风险及机型特点，视情增加客舱乘务员配备数，特定运行风险包括但不限于：单个飞行值勤期包含4个及以上航段、航班涉及0点—6点时段、机上未配备1级或者2级休息设施、餐食配备及售卖服务等；

(3) 飞行值勤期的终止地点所在时区与客舱乘务员的基地所

在时区之间有 6 个或者 6 个小时以上的时差或者飞行时间超过 6 个小时的航班，应当在最低配备数上增加客舱乘务员配备。

6.3.2 合格证持有人应当按照本咨询通告 3.3、5.3 和 6.3 的内容和要求制定合理的客舱乘务员服务和运行标准配备数并纳入《客舱乘务员手册》。本章附录 6—1 客舱乘务员服务和运行配备提供了参考样例。

附录 6—1：客舱乘务员服务和运行配备

最长航段	特定风险	机型		
		E—190	B—738	A—332
90 分钟	最低配备数	2	4	8
	航段>4 段	+1	+1	
	涉及 0 点—6 点时段	+1	+1	+1
	有餐食/售卖服务	+1	+1	+1
标准配备数				
270 分钟	最低配备数	2	4	8
	涉及 0 点—6 点时段	+1	+1	+1
	有餐食/售卖服务	+1	+1	+1
	分舱服务		+1	+1
	延伸跨水飞行		+1	+1
标准配备数				
480 分钟	最低配备数		4	8
	无专用休息区		+2	+3
	涉及 0 点—6 点时段		+1	+1
	延伸跨水飞行		+1	+1

标准配备数				
远程	最低配备数			8
	无专用休息区			+3
	有三级休息区			+3
	有二级休息区			+2
标准配备数				

注：

1. 表格中“+”为在合格证持有人特定机型客舱乘务员最低数量配备上增加人数；
2. “+1”为至少增加 1 人；
3. 时间为飞行计划时间。

第七章 客舱秩序管理

7.1 客舱秩序管理制度

合格证持有人应当建立客舱秩序管理制度，明确各部门职责和工作程序，包括但不限于：

7.1.1 建立健全工作机制，强化机组协同和内部空地配合机制，明确各专业在处理旅客不服从客舱安全管理、扰乱机上安全秩序行为时的职责、程序和分工。

7.1.2 明确对扰乱旅客采取进一步措施时的取证和事件调查要求，以及后续可能引发投诉事件甚至引发媒体关注时，应当给予客舱乘务员足够的支持（包括法律支持）。

7.1.3 客舱乘务员应当本着“安全第一”的原则，切实履行

职责，做好客舱内秩序的管理工作，对于扰乱客舱秩序的行为，应当主动进行劝阻和引导。对扰乱客舱秩序且不听客舱乘务员劝阻的行为，应当果断启动相应预案，通知空中安保人员及时介入，并报告飞行机组。

7.1.4 对扰乱行为和非法干扰行为按照民航局的相关规定以及合格证持有人的手册程序进行处置。

7.2 客舱投诉管理

7.2.1 合格证持有人应当实事求是、客观公正地处理旅客投诉，制定的旅客投诉意见管理方法应当保证客舱乘务员能正常履行安全职责。

7.2.2 涉及客舱安全管理行为的投诉不属于公共航空运输旅客服务投诉受理范围。消费者事务中心和合格证持有人要加强投诉处理人员的培训力度，服务投诉处理部门不得受理客舱乘务员涉及客舱安全管理的投诉。对于已经受理的投诉，消费者事务中心和合格证持有人若在调查过程中发现该投诉属于涉及客舱安全管理行为的，应当及时予以核减，不计入投诉统计范围。

7.2.3 对于取证困难或者无法甄别的情况，应当本着支持客舱乘务员正常履职的原则处理，不得要求客舱乘务员提供证据自证清白，尽量避免客舱乘务员因正常履职而导致被投诉所带来的负面影响。

7.2.4 对于以下投诉，合格证持有人应当视为投诉无效：

(1) 对机组成员安全履职引发的投诉、行李管控类投诉、蓄

意报复类投诉、扭曲捏造事实类投诉；

(2) 不属于客舱乘务员职责范围内的投诉。

7.2.5 针对各类客舱服务投诉，合格证持有人应当建立被投诉人员申诉机制，降低无效或者恶意投诉给机组成员正常履职带来的负面影响，保障客舱乘务员的正当权益。

7.3 客舱乘务员的职业保护

7.3.1 合格证持有人应当为客舱乘务员提供法律支援，对客舱乘务员正常履职可能引发的纠纷、投诉以及法律诉讼等提供法律援助和服务，保障客舱乘务员管理客舱安全和维护客舱秩序时无后顾之忧。

7.3.2 合格证持有人应当建立客舱乘务员心理辅导和建设的机制，对客舱乘务员的基层管理应当包含员工关爱和支援。

7.3.3 合格证持有人应当营造公平公正的客舱管理文化，在客舱乘务员管理、客舱乘务员职业梯队选拔时都应当秉持公开透明、公平公正的原则。

7.3.4 合格证持有人应当梳理客舱乘务员职业风险并采取相应保护措施，包括：

(1) 设计和选取客舱设备布局和配备时，应当考虑防止客舱乘务员受伤、方便客舱乘务员取用，例如应急设备和服务设备的存放位置和取用途径；

(2) 防止烫伤，例如提供使用烤箱、微波炉的防烫手套；

(3) 为防止管理旅客手提行李时客舱乘务员本人受伤或者危

及其他旅客，除孕妇、无人陪伴儿童、残疾人、行动不便的人、担架上的人、重病患者外，由旅客自行摆放手提行李至行李架。

第八章 修订说明

客舱安全管理是合格证持有人安全管理体系的重要组成部分，本次修订作为新形势下不断推动客舱安全工作走深走实的重要举措，从合格证持有人客舱运行管理、客舱服务管理、客舱秩序管理等方面出发，在合理平衡客舱安全与服务工作上提出具体指导，对客舱乘务员配备、疲劳风险管理、职业保护等方面进行明确要求。合格证持有人应当提升在投诉处理、员工关爱等方面的关注度，从根本上做到为一线客舱乘务员“减负撑腰”，多措并举切实保障客舱运行安全。

第九章 生效和废止

本咨询通告自下发之日起实施。除 5.4.2（1）另有要求外，合格证持有人应当在 2025 年 1 月 1 日前符合本咨询通告的要求。原《客舱运行管理》（AC—121—FS—2019—131）、《关于在飞机上禁用“如烟”雾化电子烟的咨询通告》（AC—121—19）、《关于进一步加强客舱秩序管理工作的通知》（局发明电〔2019〕1658 号）、《关于〈客舱运行管理〉部分内容的补充说明》（局发明电〔2019〕733 号）废止。