

# 民航局文件

民航发〔2024〕30号

## 民航局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。近年来，民航局不断加强客舱安全监管体系建设，纠正行业在客舱运行管理方面“重服务轻安全”的片面认识，明确客舱乘务员岗位的安全属性，有效提升中国民航客舱安全管理能力。随着中国民航不断发展，客舱安全管理面临新的问题和新的挑战，管理保障制度不完善、基层管理能力薄弱等短板日益凸显，存在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，扰乱性旅客、空中颠簸、突发情况应急处置等传统客舱运行风险的管控能力有待加强。

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”，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、空中安保、地面服务、签派放行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；健全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，尽可能避免旅客“带情绪”上机；加强制度保障，细化旅客运输总条件、完善拒绝旅客运输条件及程序、健全旅客违法行为追偿政策和职工法律援助计划等，为机组成员、空中安保人员履行客舱秩序管理职责、“敢管敢制”提供有力支撑；健全飞行机组、客舱机组和空中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和联合演练，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、地服等一线人员有足够底气和灵活度，以有效处理“机闹”等各类影响客舱秩序事件，避免层层决策或不决策带来的贻误和干扰；强化舆情意识，增强舆情敏感性，将舆情引导处置工作嵌入运行管理制度程序中，进一步提高舆情化解能力水平，降低负面舆情风险。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，落实签派员在飞行准备中的责任；细化机组成员飞行前协同内容，梳理前后舱在飞机爬升、平飞、下降等阶段的沟通程序，建立安全带信号灯在不同阶段、不同情况下的使用原则；明确机长对航空器运行直接负责，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，允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”是新中国民航长期以来的指导方针，“确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全”是习近平总书记对民航安全工作的重要指示，也是民航安全工作的价值追求和工作目标。各运输航空公司应在保障安全的基础上，制定符合实际情况的客舱服务标准，合理引导旅客预期，切实减轻客舱乘务员心理负担。各运输航空公司应重点关注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，减少对乘务员的工作干扰。针对各类客舱服务投诉，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，并以“谁主张，谁举证”为原则，完善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，坚持以人为本，及时开展对客舱乘务员队伍思想动态的分析研判，坚持严管与厚爱结合、激励与约束并重，做实做细思想政治工作，把解决思想问题和实际困难寓于队伍管理全过程各方面，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，加强劳动保护，保障女性客舱乘务员在怀孕、生育和哺乳期间的合法权益和特殊利益。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，引导客舱乘务员养成积极向上的精神状态和敬业奉献的工作作风，不断增强凝聚力战斗力和荣誉感归属感。坚持正确的用人导向，不断完善客舱管理干部的“选、育、管、用”制度机制，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，督促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。

中国民用航空局

2024年8月28日

---

抄送：各监管局、民航大学、飞行学院、航科院，综合司、航安办、  
政法司、运输司、公安局、机关党委（政工办）、民航工会。

---

民航局综合司

2024年8月29日印发

---