

ICS: 03.120.10

CCS: A90/94

全国团体标准信息平台 T/AOPA

中国航空器拥有者及驾驶员协会团体标准

T/AOPA 0002—2018

飞行表演咨询服务规范

Service Specification of Flight Display Consulting

2018-07-20 发布

2018-08-10 实施

中国航空器拥有者及驾驶员协会 发布

目 录

前言

引言

1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 基本要求.....	1
5. 服务内容.....	2
6. 服务流程.....	3
7. 服务质量控制.....	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国航空器拥有者及驾驶员协会（Aircraft Owners and Pilots Association of China，以下简称中国 AOPA）提出、制定、发布、解释并组织实施。

本标准起草单位：中国航空器拥有者及驾驶员协会

本标准起草人：丁邦昕、王更辰

引 言

随着我国航空制造业和民用航空的发展,各种形式的飞行表演活动越来越多,大多数飞行表演活动需要申请偏离 CCAR-91 部第 119 条和 201 条相关要求。为规范该类飞行表演针对 CCAR-91 部相关条款偏离的申请和批准,给拟举办飞行表演活动的主办方和局方人员提供必要的指导和建议,中国民用航空局飞行标准司于 2015 年 1 月 27 日发布了《飞行表演》咨询通告(AC-91-FS-2015-17R1)。其中,把中国 AOPA 明确列为飞行表演“可获取的行业援助”咨询服务机构。

为了规范飞行表演咨询服务工作,提高服务质量和效益,保证飞行安全,树立行业良好形象,依据国家有关法律、法规,学习借鉴其他专业性咨询服务成功经验,特制定本标准。

飞行表演咨询服务申请、提供等咨询服务管理适用本标准。

飞行表演咨询服务规范

1. 范围

本标准规定了飞行表演咨询、服务规范的术语与定义，服务要求、服务内容、服务方式、服务流程等。

2. 规范性引用文件

CCAR-91R₂ 《一般运行和飞行规则》

AC-91-FS-2015-17R1 《飞行表演》

3. 术语和定义

3.1 飞行表演

由主办方邀请一个或多个航空器参与航空展示或演示的活动，该活动将会聚集人群。

3.2 特技飞行

指飞行员有意作出的正常飞行所不需要的机动动作，这些动作包含航空器姿态的急剧变化、非正常的姿态或非正常的加速度。

3.3 局方

指中国民用航空局、民航地区管理局及其派出机构。

4. 基本要求

4.1 依据国家法律、法规和行业规章，建立完善的咨询服务标准体系。

4.2 具备完善的业务管理、服务考评等工作制度。

4.3 组建与业务范围相适应的专业咨询团队。

4.4 提供咨询服务的人员，应同时具备以下条件：

- (1) 具有丰富的专业背景和从业经历；
- (2) 熟知相关法律、法规和行业规章；
- (3) 经过相关飞行表演咨询服务专业培训；

(4) 具备较强的综合分析能力、沟通能力和文字表达能力;

(5) 遵纪守法,有良好的职业道德和素养;

(6) 能坚持高质量的服务标准,具备行业自律意识。

5. 服务内容

5.1 飞行表演方案评估

对咨询服务需求方所制订的飞行表演方案的合规性、可行性、经济性等进行评估。

5.2 飞行表演场地评估

对飞行表演场地的选择及其区域设置的合规性、可行性等进行评估,对观众感受进行预判。

5.3 飞行表演人员技术能力评估

(1) 对飞行表演航空器驾驶员的资质、安全纪录、近期经历等综合技术能力进行评估;

(2) 在接近观众或地面其他人员的区域进行特技表演的驾驶员的特技能力进行评估。

5.4 飞行表演安全评估

对飞行表演安全责任落实和安全措施、应急预案等进行评估。

5.5 飞行表演准备情况评估

对飞行表演的组织机构、场地、设备、信息、现场指挥和人员培训等准备情况进行评估。

5.6 民航规章偏离许可证明办理

指导飞行表演承办方办理有关规章偏离许可证明。

5.7 飞行表演队或人员中介服务

根据飞行表演相关方需求,提供遴选飞行表演队或人员的中介服务。

5.8 飞行表演队或人员信任评价服务

根据飞行表演相关方需求，提供飞行表演队信用评价服务。

5.9 通用航空展会等级评定

根据已经发布的《通用航空展会等级评定标准》(T/AOPA 0004—2017)，提供通用航空展会等级评定服务。

5.10 飞行表演组织管理培训

向飞行表演相关方提供组织管理培训，为合格者颁发培训合格证。

6. 服务流程

6.1 飞行表演咨询服务流程

6.1.1 业务准备

- (1) 市场调研；
- (2) 项目价格、价格体系建设；
- (3) 业务团队建设；
- (4) 网站建设、宣传单页、名片制作。

6.1.2 业务联系

- (1) 邮件、传真；
- (2) 互联网；
- (3) 电话；
- (4) 现场拜访；
- (5) 其他方式。

6.1.3 业务洽谈

- (1) 工作人员热情接待客户，礼貌待客；
- (2) 确定服务后应与客户拟定协议内容。

6.1.4 签订咨询服务合同

签订咨询服务合同时，应遵守公平、诚实、信用原则，按照约定履行职责，不得擅自变更或解除合同。

6.1.5 服务提供

(1) 成立咨询组，制定出访计划，并告知对方出访人员姓名、联系方式；

(2) 与客户沟通时以语言、文字表达或 PPT 方式，并做好记录；

(3) 业务咨询时，还应配备外语沟通能力较强的工作人员；

(4) 咨询结束后，应形成咨询报告。

6.1.6 后继服务

咨询机构应在项目结束后，依据合同对委托方进行回访或提供相应的指导或辅导。

6.1.7 工作总结

咨询服务业务完成后，工作人员应就咨询服务业务做完整总结，并形成总结报告，报告主要包括以下内容：

(1) 咨询业务之前的相关情况；

(2) 咨询业务相关人员名单；

(3) 与咨询业务有关的会议、活动记录；

(4) 与咨询业务相关的重要文档；

(5) 咨询业务中经验总结和存在问题。

6.1.8 文件存档

(1) 合同文件；

(2) 咨询之前完整资料情况表；

(3) 相关咨询报告；

(4) 客户回访调查表；

(5) 工作总结报告。

6.2 飞行表演组织管理培训流程

6.2.1 确定培训需求

- (1) 调查项目培训需求，确定供需缺口；
- (2) 评估并确认自身服务能力能够满足需求；
- (3) 确认客户现有知识、能力状况与要求之间的差距；
- (4) 将确认的培训需求形成文件，并实施于培训过程。

6.2.2 设计和策划培训

- (1) 确定培训保证与制约条件；
- (2) 选择培训内容和培训方式；
- (3) 制定培训计划；
- (4) 为满足培训需求、评价培训结果和监控培训过程制定准则。

6.2.3 组织培训

- (1) 针对知识层次、专业水平不同，做相应的培训；
- (2) 在项目需求方面集中进行市场宣传、推广培训。

6.2.4 提供培训

提供培训是开展培训工作所有规定的相关核心活动，项目培训需提供必要的资源和管理手段，以保证培训的质量。

- (1) 满足培训计划规定的培训内容；
- (2) 监控培训过程，以期达到预期的效果。

6.2.5 评估培训结果

参与培训的学员是否达到了培训目标，应予以确认，评价主要分为：自我评价、学员评价、委托方评价。

7. 服务质量控制

7.1 自觉接受国家、社会的监督，并公布投诉电话。

7.2 定期或不定期对所属人员进行服务质量检查，发现服务问题，及时督促其改正。

7.3 对服务质量低劣、造成一定社会影响的服务人员，应视情况给予

批评教育、处罚直至辞退。

7.4 发生服务质量争议时，双方应协商处理，亦可向国家有关部门投诉或申诉，对仲裁有异议的，可向法院提起诉讼。

全国团体标准信息平台

全国团体标准信息平台