

ICS:

CCS:

团 体 标 准

T/AOPA XXXX—2022

通用航空新型飞行俱乐部服务管理规范

General Aviation New Flight Club Service Management Specification

(征求意见稿)

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

中国航空器拥有者及驾驶员协会 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	6
2 规范性引用文件.....	6
3 术语和定义.....	6
4 总则.....	6
5 认证.....	7
6 服务产品.....	9
7 服务保障.....	10
8 服务人员.....	10
9 服务提供.....	11
10 监督管理.....	12
11 退出机制.....	13

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由中国航空器所有者及驾驶员协会（Aircraft Owners and Pilots Association of China, 第三方专业社会组织）提出、制定、发布、解释。

本标准牵头起草单位：

本标准参与起草单位：

本标准起草人：

引 言

随着通用航空业的持续发展，面向飞行爱好者个人提供以私人、娱乐类飞行为重点的新兴业态逐步兴起，客观上对开展此类业务的新型飞行俱乐部的服务管理提出了具体要求。为此，制定本标准。

本标准围绕新型飞行俱乐部服务管理定义和术语、基本要求、服务产品、服务保障、服务人员、服务提供、监督管理、退出机制等进行描述，是自愿接受本标准的新型飞行俱乐部实施服务管理的基本依据。

通用航空新型飞行俱乐部服务管理规范

1 范围

本标准描述新型飞行俱乐部服务管理定义和术语、基本要求、服务管理、服务产品、服务保障、服务人员、服务提供、价格管理、投诉处理、等级评定、信用管理等基本内容。

本标准适用于新型飞行俱乐部服务管理的规范实施。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本标准；凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

民航发[2021]7号关于印发《民航局通用航空工作领导小组第六次全体会议任务分解表》的通知
民航发[2021]16号通用航空企业诚信经营评价管理暂行办法

3 术语和定义

3.1 新型飞行俱乐部 New flying club

按照现代服务理念建设与运行，具有新的完善的服务体系和自我完善能力，能够为飞行爱好者提供全方位飞行服务的实体性通用航空运行机构。

3.2 娱乐飞行 Recreational Flight

指通过驾驶航空器、娱乐飞行器体验空中飞行活动各种乐趣，除一般飞行规则之外无需遵守其他特殊飞行规则的飞行。娱乐飞行的乐趣主要寓于航空器驾驶、空中观赏、飞行展示之中，其具体功能性目的并不像其他通航飞行所指向的空中交通、专业作业和航空竞技运动目的那样明确、清晰。

3.3 第三方专业社会组织 Tripartite Professional Social Organization

业务范围包括航空器驾驶员服务，具有独立法人资格的专业协会等行业社会组织。

4 总则

4.1 基本要求

- 坚持公平、公正、公开原则；
- 执行国家保护消费者权益的法律法规和民航有关专业运行规章；
- 安全第一，顾客至上；
- 建立健全结构体系化、服务规范化、管理人性化、价格低廉化的内部安全高效的服务保障体系；
- 建立健全相关方基于法律、法规和公约、契约的行业自律机制。

4.2 条件

- 认可《新型飞行俱乐部服务公约》；
- 持有现行有效的工商营业执照或非企业法人登记证书；
- 持有现行有效的通用航空经营许可证，或者已完成非经营性通用航空单位主体备案；
- 业务范围包括民用航空器运动驾驶员执照培训、娱乐飞行，并具有一定的运行组织管理经验；

- 具有完善的人员、场道、航空器等资源，常态化飞行环境良好；
- 具有完善的内部质量、安全管理体系，有比较好的诚信经营和安全记录；
- 至少有 1 名机构级管理人员完成第三方专业社会组织组织的 service 管理培训并考核合格。

4.3 基本运作机制

飞行俱乐部在航空运行质量、安全管理体系符合相关规章、标准的基础上，还应建立完善的服务管理体系。

4.3.1 服务经理

- 掌握系统的飞行专业知识；
- 具有丰富的服务专业知识、技能和经验；
- 具有良好的形象和亲和力；
- 具有岗位胜任的管理能力。

4.3.2 服务管理制度

建立《服务管理手册》，内容至少包括：俱乐部章程，本标准规范内容的具体细化。

4.3.3 服务标准承诺

- 飞行俱乐部就全流程服务标准作出稳定的承诺；
- 服务人员就具体服务标准作出细化的承诺。

4.3.4 参与行业自律管理

- 接受新型飞行俱乐部管理服务公约；
- 执行相关行业自律管理标准；
- 按照要求及时通报服务信息；
- 积极配合服务纠纷调查与处理；
- 积极参加并配合信用管理。

4.3.5 行业自律监督

- 建立基于法律、法规、标准和公约的监督管理机制；
- 建立机构清单及相关信息通报机制；
- 建立行业内部的投诉、举报受理与处理机制；
- 建立基于行业自律准则的进入与退出机制。

5 认证

5.1 申请

5.1.1 申请书

申请人向第三方专业社会组织提交飞行俱乐部认证申请书。内容包括：

- 申请机构名称；
- 申请日期；
- 加盖申请机构公章。

5.1.2 相关资料

申请人向第三方专业社会组织提交飞行俱乐部认证申请所需资料。内容包括：

- 机构领导签署的《新型飞行俱乐部服务公约》（复印件）；
- 现行有效的工商营业执照或非企业法人登记证书（复印件）；
- 现行有效的通用航空经营许可证、运行合格证（如适用）等专业资质证明（复印件）；
- 机构介绍，包括机场（场地）、航空器、专业人员等基本情况，业务范围，既往运行情况，内部质量、安全管理体系，诚信经营与飞行安全记录，服务保障体系等。

5.2 核对与核查

5.2.1 资料核对

第三方专业社会组织对申请机构提交的申请书和资料进行核对。

- 资料的真实性；
- 机构基础条件的符合性；
- 服务方案的合理性。

5.2.2 现场核查

第三方专业社会组织根据需要，组织对申请机构进行现场核查。

- 航空器、设备和专业人员等与服务的符合性；
- 服务保障条件、体系的完善性。

5.3 信息沟通与发布

5.3.1 信息沟通

申请办理过程中，第三方专业社会组织与申请机构保持信息沟通。

- 申请的受理情况；
- 需要补正的材料；
- 现场核查安排，第三方专业社会组织通常在受理申请并确认材料齐全无误后的 5 个工作日内作出核查安排。

5.3.2 信息发布

第三方专业社会组织在受理申请并确认材料齐全无误后的 15 个工作日内，完成认证并发布认证结果有关信息。

5.4 认证证书

5.4.1 出具证书

第三方专业社会组织为通过认证的飞行俱乐部出具认证证书。内容包括：

- 证书名称；
- 证书编号；
- 俱乐部名称；
- 认证依据；
- 提供服务地点；
- 证书有效期；
- 出具证书机构并加盖相关专业印章；
- 出具证书时间。

5.4.2 证书管理

- 飞行俱乐部在主要服务场所醒目位置出示认证证书；
- 证书不得出借、出租或转让；

——证书出现丢失、损坏等情况，向第三方专业社会组织申请补发。

5.5 补充认证

认证证书持有人出现以下情形之一，需要做补充认证，具体要求由第三方专业社会组织根据实际情况提出：

- 飞行俱乐部所有权转让；
- 主要服务场所改变；
- 因监督管理原因暂停服务，满足相关要求重新提供服务；
- 第三方专业社会组织认为必要的其他情形。

5.6 换发证书

5.6.1 接续认证

认证证书持有人在证书有效期满前 30 天，向第三方专业社会组织提出接续认证申请。第三方专业社会组织根据申请人服务开展、信用等情况，确定接续认证具体事宜。

5.6.2 间断后认证

出现以下情形之一，需要做间断后认证，具体方法由第三方专业社会组织根据实际情况确定：

- 认证证书有效期满；
- 因监督管理原因停止证书权益，满足相关要求重新提供服务。

6 服务产品

6.1 基础服务产品

新型飞行俱乐部应提供以下全部基础服务：

- 驾驶员飞行培训；
- 个人娱乐飞行；
- 会员之间观摩交流；
- 组织会员对外交往。

6.2 特色服务产品

根据会员消费需求，新型飞行俱乐部至少应提供以下一项特色服务：

- 教员等级或其他特殊飞行技能培训；
- 民用航空器、娱乐飞行器托管；
- 组织协调民用航空器、娱乐飞行器共享服务；
- 模拟飞行；
- 适宜的飞行展示、竞赛活动。

6.3 拓展服务产品

落实普及航空文化要求，新型飞行俱乐部应有选择地提供以下拓展服务：

- 体验飞行；
- 空中游览；
- 中小學生航空研学实践教育。

6.4 个性化服务产品

根据消费者特殊需要，提供个性化服务产品。

7 服务保障

7.1 公共服务

- 短途地面交通服务；
- 停车场服务；
- 餐饮服务。

7.2 会所服务

在建立飞行准备室等航空专业场所基础上，俱乐部还应提供会所服务。

7.2.1 场所设施

- 有与提供服务相适应的总服务台；
- 场所宽敞明亮，面积与接待能力相适应，布局和功能划分合理；
- 指示用标志清晰、实用、美观，使用文字规范；
- 有室温调节系统，各区域通风良好；
- 有与俱乐部功能相适应的信息服务管理系统；
- 有男女分设的间隔式公共卫生间，至少应达到 GB/T 17873 三星级标准；
- 设施设备整洁、有效，养护良好。

7.2.2 专业服务

- 公开运营主体经营许可、运行资格和主要服务人员专业资质信息；
- 公开服务标准、价格等信息；
- 公开安全注意事项、应急处置信息；
- 有运行和服务信息动态播报、显示系统。

7.2.3 配套服务

- 管理和服务人员持续在岗值班，提供普通话或英语服务；
- 提供服务项目介绍、周边旅游景点介绍、航空专业报刊等；
- 提供便捷结算服务；
- 提供上网、复印、文件处理等商务服务。

7.3 信息服务

俱乐部应向客人提供便捷、准确的信息服务：

- 建立网站（页）、小程序、APP 等双向信息便捷沟通平台；
- 及时更新会员执照、体检等有关基础信息；
- 及时更新天气、空域、机场和飞机、专业人员等飞行运行信息，并发出明确的服务提示。

7.4 保险服务

- 提供包括乘员、第三者责任等在内的航空器保险；
- 提供能满足消费者对时长、额度等个性化需要的娱乐飞行特色保险产品，并且投保、理赔过程简便、快速。

8. 服务人员

8.1 专业服务人员

直接为会员提供服务的飞行、维修等专业人员，应符合以下要求：

- 持有现行有效的专业执照、证书；
- 经服务专业培训合格；
- 有一定的从业经验。

8.2 其他服务人员

直接为会员提供保障服务的人员，应符合以下要求：

- 经航空专业基础培训合格，具有较为丰富的飞行相关知识；
- 经服务专业培训合格，掌握服务基础知识和技能；
- 有良好的形象和亲和力；
- 有一定的处理服务纠纷的能力。

9. 服务提供

9.1 服务产品开发

- 俱乐部需要根据不同消费者特点及对相关方需求期望的分析，有针对性地开发服务产品；
- 对开发的服务产品进行预先演练、验证，确保能够满足实现预期目标的需要；
- 服务产品开发的输出应形成文件；针对特定消费者所进行开发输出，应在实施前与客户进行沟通并得到确认。

9.2 运营策划与安排

俱乐部需要考虑以下方面的因素，对消费者的可接待时段等进行策划与安排：

- 最大可接待容量；
- 自然条件，如季节、气温、降水等因素；
- 预期的散客和团体数量的变化趋势；
- 消费活动的时长与要求；
- 消费团组的规模。

策划的输出应形成文件，及时更新并以适当的方式可为公众及相关方获取。

9.3 沟通与接待

——俱乐部需要确定与消费活动、安全管理相关的内、外部沟通需求，包括向客户提供运行、服务相关信息的需求；

——建立沟通机制，安排相应的职能部门，以确保相关信息能够得到及时传递和理解。必要时，应以书面方式对需求进行确认。当消费服务需求发生变更时，应及时响应并确保相关文件得到修改，相关人员知晓已变更的需求；

——对于应急情况的内、外部沟通，应有相应的方案或体现在应急预案中。必要时，俱乐部针对消费者团组制定接待方案，并考虑消费活动的团组对象、规模、时长等方面的因素。

9.4 服务实施

9.4.1 服务前准备

俱乐部需要进行服务前准备，包括制定服务计划，合理安排服务人员，对服务预案的准备等。必要时，应对服务的实施进行演练，以确保服务效果和安全性。

9.4.2 服务实施

俱乐部需要在受控条件下进行服务的实施，以保障服务效果。受控条件包括以下内容：

- 配备数量充分的服务人员；
- 依照服务预案实施服务活动；
- 配备适宜的航空器、设备、设施等硬件条件和服务环境，包括所需的安全保障措施；

- 对服务过程进行管理，包括检查、巡视等；
- 具备有效应对紧急情况的机制。

9.4.3 服务评价与改进

俱乐部需要对服务进行评价与改进。

- 对服务效果进行评价，以确定服务目标的实现程度，并识别改进的机会；
- 基于所识别的改进机会，确定并实施所需进行的改进。

9.4.4 团组活动与颁证

- 对于团组性服务的效果，适当地组织不同形式、不同规模的认证、竞赛；
- 根据认证、竞赛结果，为参与娱乐飞行消费活动的飞行爱好者颁发相关纪念性的证书。

9.5 采购、外包与协作

俱乐部需要确保所采购的产品和服务及外包的过程符合要求。

——确定对拟采购产品、服务以及外包过程的标准或要求，并建立对外部供方评价、选择、绩效监视以及再评价的准则；

——对外部供方、采购的产品和服务，以及所外包的过程进行控制。对交由协作方实施的服务，应确定双方的协作方式、分工及控制要求，确保服务目标的实现与安全保障措施的落实。

9.6 社会责任

俱乐部需要综合考虑自身财务收益、员工权益、环境与资源保护及有效利用等因素，持续提升全员的社会责任意识。

10 监督管理

10.1 顾客监督

10.1.1 监督方式公示

飞行俱乐部在主运营场所醒目位置至少公示以下内容：

- 服务公约；
- 飞行俱乐部内部监督渠道；
- 第三方专业社会组织监督渠道。

10.1.2 投诉与举报处理

- 建立独立于服务实施体系的投诉与举报受理机制；
- 及时调查处理顾客投诉与举报；
- 及时向顾客反馈投诉与举报调查处理结果；
- 根据投诉与举报情况修改服务方案与相关标准。

10.2 行业监督

根据服务公约，第三方专业社会组织履行行业自律监督职责。

10.2.1 服务质量调查

- 建立便捷化的服务质量调查机制；
- 定期编制并发布调查结果分析报告；
- 根据调查结果，组织修订服务公约和本标准。

10.2.2 受理投诉与举报

- 建立投诉与举报受理机制；
- 在所有电子化对客服务界面，公示投诉与举报方式；
- 及时向顾客和飞行俱乐部反馈投诉与举报调查处理结果；
- 根据投诉与举报情况，修订服务公约和本标准。

10.3 社会监督

飞行俱乐部需要保持对舆情的高度敏感性，妥善处理突发事件，及时回应社会关切。

11 退出机制

11.1 期满暂缓认证

出现以下情形之一，在飞行俱乐部认证证书有效期满后的1年之内，第三方专业社会组织暂不受理其认证申请：

- 受到行业主管部门严重处罚；
- 最近一个年度通用航空企业诚信经营等级评价为C级（如适用）；
- 消费者对飞行俱乐部的满意度持续较低。

11.2 中途自动退出

出现以下情形之一，飞行俱乐部认证证书随即自动失效，第三方专业社会组织在2年之内不受理其认证申请：

- 营业执照、非企业法人登记证书被吊销；
- 通用航空经营许可证、航空专业人员培训合格证等被吊销，或非经营性通用航空备案被撤销；
- 自愿提出撤销认证证书申请；
- 遇有需要补充认证的情形没有申请补充认证，且持续对外提供服务；
- 经查实申报认证材料有造假行为。

11.3 即时公告撤销

飞行俱乐部出现以下情况之一，第三方专业社会组织以公告形式撤销飞行俱乐部认证证书，并在3年之内不受理其认证申请：

- 主营业务范围发生亡人事故；
- 发生严重服务质量事故，造成恶劣社会影响；
- 经查实申报认证材料有严重造假行为。