

ICS: 03.100.01

CCS: V00/09

团体标准

T/AOPA 0007—2023

退役军人进入通用航空领域就业创业 服务机构管理规范

Veterans enter the general aviation field for employment
and Entrepreneurship Service organization management
Specification

2023-03-24 发布

2023-03-24 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	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 机构认证	2
6 服务标准	4
7 服务实施	5
8 监督管理	7
9 退出机制	7

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拥有者及驾驶员协会（Aircraft Owners and Pilots Association of China, AOPA-China）提出、制定、发布、解释并组织实施。

本标准参与起草单位：中国航空器拥有者及驾驶员协会、北京鲲鹏宏远航空技术有限公司、山东寰宇航空学校有限公司、沈阳航大飞行学院股份有限公司、领航通用航空有限公司、青岛龙运通用航空有限公司、湖南猎玩通用航空服务有限公司、东时双悦（北京）通用航空有限公司、雏鹰通用航空（海南）有限公司、鑫盛澜途通用航空（福建）有限公司、大同中德通用航空有限公司、索飞航空俱乐部（上海）股份有限公司、天津市滨海新区企业家拥军协会、安阳安飞通用航空有限公司、湖北墨行通用航空有限公司、江西省启明通用航空有限公司、四川巡天通用航空有限公司、南天航空（广东）有限公司、元道（重庆）航空科技有限公司、上海呼鹰航空科技集团公司、湖南鸿翼飞行训练有限公司、爱飞客（江苏）通用航空公司。

本标准主要起草人：丁邦昕、李龙、张宝库、董凤卿、夏北杰、王漫江、曹建丰、卢晓鹰、李雷、潘光耀、邓江山、林存刚、朱先付、李振、丁洪、王桃、郭伟、蒋臻臻、黄河、金卫华、黄贺东、俞长根。

引 言

退役军人事务部移交安置司、中国民用航空局运输司、中央军委政治工作部全军转业办印发《明确退役军人进入通用航空领域工作机制会议纪要》（2022年第1期），建立了促进退役军人进入通用航空领域就业创业工作机制。为做好配套服务工作，制定本标准。

本标准围绕退役军人进入通用航空领域就业创业服务机构的管理等进行描述，是自愿接受本标准的服务机构组织服务与实施管理的基本依据。

退役军人进入通用航空领域就业创业服务机构管理规范

1 范围

本标准描述了退役军人进入通用航空领域就业创业服务机构的基本要求、认证、服务标准、服务实施与监督管理、退出机制等。

本标准适用于为退役军人进入通用航空领域就业创业提供服务机构的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

民航局通航领导小组办公室会议纪要（2022年第1期）明确退役军人进入通用航空领域工作机制会议纪要

民航局运输司《关于明确退役军人进入通用航空领域就业创业工作秘书处有关事宜的通知》（局发明电〔2023〕82号）

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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务机构 Service organization

指具有民航行业相关专业运行资质或符合有关要求，为退役军人进入通用航空领域就业创业提供培训、信息、咨询、就业、创业等专业服务的机构。根据服务对象的不同，分为飞行、维修和其他服务机构。

3.2

协调机构 Coordinating organization

经促进退役军人进入通用航空领域就业创业工作机制正式授权担任秘书处的民航有关行业协会。

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；
- 建立健全内部安全高效的服务保障体系；
- 建立健全退役军人进入通用航空领域就业创业特殊的优质优价服务机制；
- 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 服务机构条件

4.2.1 基础条件

- 认可《促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务公约》；
- 持有现行有效的工商营业执照或非企业法人登记证书；
- 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；
- 具有完善的服务保障体系，有系统的促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务方案；
- 至少有1名机构级管理人员完成协调机构组织的服管理培训并考核合格。

4.2.2 飞行服务机构

- 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；
- 具有完善的人员、场道、航空器等运行资源，常态化飞行环境良好；
- 业务范围包括民用航空器运动驾驶员执照培训、个人娱乐飞行，并具有一定的运行组织管理经验。

4.2.3 维修服务机构

持有现行有效的民用航空器维修培训机构合格证（CCAR-147），并具有一定的运行组织管理经验。

4.2.4 其他服务机构

持有现行有效的民航空中管制员、安全员（含安检）、无人机操控员等相关专业培训资质（如适用），并具有一定的运行组织管理经验。

4.3 基本运作机制

4.3.1 服务标准承诺

- 服务机构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。

4.3.2 服务机构自律

- 依据法律、法规、标准建立内部自查自纠机制；
- 建立基于成本、服务质量、特定顾客的定价机制；
- 建立内部投诉受理与争议处理机制。

4.3.3 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 机构认证

5.1 申请

5.1.1 申请书

申请人向协调机构提交服务机构认证申请书。内容包括：

- 申请服务类型；
- 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

申请人向协调机构提交服务机构认证申请所需资料。内容包括：

- 机构领导签署的《促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务公约》（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）；
- 现行有效的民航领域经营许可证、运行合格证等专业资质证明（复印件）；

示例：通用航空经营许可证或已完成非经营性通用航空单位主体备案证明材料，民用航空器维修培训机构合格证（CCAR-147），民航空中管制员、安全员（含安检）、无人机操控员培训资质（如适用）；

- 机构介绍，包括场地、航空器或设备、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；
- 促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务方案。

5.2 核对与核查

5.2.1 资料核对

协调机构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

协调机构根据需要，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

在申请办理过程中，协调机构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；
- 现场核查安排计划，协调机构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计划。

5.3.2 信息发布

协调机构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

协调机构为通过认证的服务机构出具认证证书。内容包括：

- 证书名称；
- 证书编号；
- 服务机构名称；
- 认证依据；
- 服务机构类型；
- 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

- 服务机构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，向协调机构申请补发。

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，具体要求由协调机构根据实际情况提出：

- 服务机构所有权转让；
- 主要服务场所改变；
- 增加服务类型；
- 因监督管理原因暂停服务，满足相关要求重新提供服务；
- 协调机构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，向协调机构提出接续认证申请。协调机构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，具体方法由协调机构根据实际情况确定：

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

6 服务标准

6.1 服务公约

《促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务公约》由协调机构主持，在广泛征求意见的基础上制定与修订。服务机构在认可并正式签署加入公约的前提下，方可向协调机构提出认证申请。公约主要承诺：

- 积极践行“让退役军人成为全社会尊重的人”理念；

- 尊重并巩固航空专业退役军人是促进民航业尤其是通用航空业发展宝贵财富的社会地位；
- 遵守国家法律、法规和民航规章；
- 坚持公益化服务方向，防止过度商业化；
- 提供安全、优质、高效、热情、便捷、廉价的服务；
- 同行之间相互尊重、真诚合作；
- 遵守职业道德，鼓励良性竞争，杜绝恶性竞争。

6.2 服务方案

6.2.1 整体服务方案

服务机构根据有关法律、法规、规章和本标准及服务公约，制定《促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务方案》，作为对外承诺、宣传与提供服务的基本依据。并根据实施情况适时组织修订。

方案主要内容：

- 专业服务产品与规格；
- 配套服务内容；
- 服务人员；
- 单位时间内的服务容量；
- 持续性服务安排；
- 服务质量管理措施；
- 安全保障措施；
- 价格优惠措施；
- 其他相关内容。

6.2.2 具体服务计划

服务机构根据《促进退役军人进入通用航空领域就业创业服务方案》，针对每名退役军人的实际情况，制订具体的服务计划。

6.3 服务契约

6.3.1 协调机构与服务机构

通过签署合作协议，重点约定双方的权利、义务等内容。合作协议不针对其他方做排他性约定。

6.3.2 服务机构与服务对象

通过签订服务合同，落实具体服务计划。主要约定内容：

- 服务内容、标准、时间、地点、价格等；
- 违约责任；
- 包括协调机构在内的争议处理渠道与方法；
- 投诉与举报渠道。

7 服务实施

7.1 服务产品

服务机构针对退役军人群体及其进入通用航空领域就业创业的特殊需求，开发并提供服务产品。

7.1.1 基础服务

- 就业创业政策、民航行业与规章、专业技术等咨询服务；
- 适应获取民航专业执照、从业资格等需要的专业培训及配套服务。

7.1.2 特色服务

- 搭建退役军人专业交流平台；
- 提供退役军人进入通用航空就业创业渠道；
- 提供退役军人提升专业层次培训或渠道。

7.1.3 价格

- 普适性基础服务价格不高于市场报价的 80%；
- 个性化特色服务价格由供需双方协商确定，通常不高于市场平均价格。

7.2 服务人员

7.2.1 服务管理人员

- 具有丰富的相关专业与服务管理经验；
- 已完成退役军人进入通用航空就业创业服务管理培训并考核合格；
- 具有航空专业退役军人背景或熟悉退役军人群体情况。

7.2.2 专业服务人员

- 持有现行有效的专业执照、证书；
- 经服务专业培训合格；
- 具有较为丰富的从业经验。

7.2.3 保障服务人员

- 具有较为丰富的航空专业知识；
- 掌握服务基础知识与技能；
- 有良好的形象与亲和力；
- 有一定的处理服务纠纷的能力。

7.3 服务管理

7.3.1 服务质量管理

- 依据服务方案和服务对象感受，及时调整单位时间内接受服务最大容量；
- 建立服务质量信息反馈机制，及时听取服务对象意见；
- 针对存在的问题，及时调整服务流程、标准和人员。

7.3.2 处理争议

- 服务机构及时处理与服务对象之间出现的争议。
- 建立独立于服务实施体系的争议处理机制；
 - 按照服务合同履行约定并通过协商解决出现的争议；
 - 对于协商无法解决的争议，提请协调机构或民航主管部门调解；

——调解无果的争议，通过仲裁或司法程序解决。

8 监督管理

8.1 顾客监督

8.1.1 监督方式公示

服务机构在主运营场所醒目位置至少公示以下内容：

- 服务公约；
- 服务机构内部监督渠道；
- 协调机构监督渠道。

8.1.2 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。

8.2 行业监督

根据服务公约，协调机构履行行业自律监督职责。

8.2.1 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。

8.2.2 受理投诉与举报

- 建立投诉与举报受理机制；
- 在所有电子化对客户服务界面，公示投诉与举报方式；
- 及时向顾客和服务机构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。

8.3 社会监督

服务机构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。

9 退出机制

9.1 期满暂缓认证

- 出现以下情形之一，在服务机构认证证书有效期满后的1年之内，协调机构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）；
 - 退役军人对服务机构的满意度持续较低。

9.2 中途自动退出

出现以下情形之一，服务机构认证证书随即自动失效，协调机构在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。

9.3 即时公告撤销

服务机构出现以下情况之一，协调机构以公告形式撤销服务机构认证证书，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。