



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 140—2023

空中乘务教育培训服务认证要求

Certification requirements for education and training service of flight attendant

2023-10-16 发布

2023-12-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务认证准则	1
5 服务认证评价	4
附录 A（规范性） 空中乘务教育培训服务评价内容、评价方法和评分标准	6
参考文献	12

前 言

本文件按照 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：中国民用航空局职业技能鉴定指导中心。

本文件主要起草人：高扬、曹静、董文静、李臣、傅斌友、范琳珂、何振东、蔡伟宁、黄悦、田坤、刘茹、窦维红。

引 言

本文件围绕规范空中乘务教育培训服务,提高民航安全保障能力,促进我国民航业朝着健康有序的方向发展的需求,依据国家认证认可相关要求制定。

本文件空中乘务教育培训服务认证指标设计参照 GB/T 19001 采用“策划-实施-检查-处置”(PDCA)循环以及基于风险的思维,引导培训机构对培训服务过程进行管理和规范。

客舱安全作为民航飞行安全的重要组成部分,对于民航整体安全水平具有直接影响。空中乘务员的职业素养直接影响着民航服务质量,同时也直接反映了航空公司的服务质量。开展空中乘务教育培训服务认证对提升空中乘务教育培训机构培训质量、提升学员技能水平、为航空公司输送合格的空中乘务人才有重要意义。

空中乘务教育培训服务认证要求

1 范围

本文件规定了空中乘务教育培训的服务认证准则和服务认证评价内容。

本文件适用于空中乘务教育培训服务认证。培训机构内部或外部(客户)对空中乘务教育培训服务认证参考本文件。

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。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

GB/T 19001—2016、RB/T 314—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

空中乘务教育培训机构 **education and training institution of flight attendant**

提供空中乘务教育培训服务的机构或组织。

3.2

教员 **instructor**

开展空中乘务教育培训教学的人员。

3.3

学员 **trainee**

接受空中乘务教育培训的人员。

4 服务认证准则

4.1 服务资源

4.1.1 组织机构

4.1.1.1 空中乘务教育培训机构最高管理者应对完善组织机构、提升空中乘务教育培训服务质量及确保培训服务效果具有明确的服务理念、发展方向和战略目标,并将其作为机构总体发展方向和战略目标的组成部分。

4.1.1.2 空中乘务教育培训机构应建立并实施培训管理制度,包括但不限于教员授课制度、教学监察制度、授课质量测评制度、学员培训管理及考试制度等,并应每 12 个月组织一次内部审核活动,内部审核应全面覆盖培训机构的管理和培训工作活动,并保存相应的内部审核记录。