

ICS 03.220.50
CCS V60

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0046—2023

商务航空固定基地运营商（FBO） 地面操作和服务指南

Ground Handling and Service Guideline of FBO

2023-09-14 发布

2023-10-14 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

| | |
|--|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 3.1 商务航空 Business Aviation | 1 |
| 3.2 通用航空器 General Aviation Aircraft | 1 |
| 3.3 固定基地运营商 Fixed-Base Operator/FBO | 1 |
| 3.4 密集停放 Tight Parking | 1 |
| 3.5 维修业务 MRO (Maintenance, Repair, Overhaul) | 1 |
| 4 设施设备和环境 | 1 |
| 4.1 陆侧园区 | 1 |
| 4.2 楼宇 | 2 |
| 4.3 空侧作业区 | 3 |
| 4.4 环境管理 | 3 |
| 5 地面操作和服务 | 5 |
| 5.1 航班保障 | 5 |
| 5.2 机组、旅客与行李服务保障 | 5 |
| 5.3 航空器保障 | 6 |
| 5.4 便利与商业服务 | 7 |
| 5.5 特殊与特需服务 | 8 |
| 5.6 信息与数据服务 | 8 |
| 6 安全管理 | 9 |
| 6.1 安全政策和目标 | 9 |
| 6.2 安全风险的管理 | 9 |
| 6.3 安全保证 | 9 |
| 6.4 安全促进 | 10 |
| 6.5 安全管理实施 | 10 |
| 7 其他 | 11 |
| 7.1 服务质量管理 | 11 |
| 7.2 绿色环保 | 11 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020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。

本文件由首都机场集团商务航空管理有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件起草单位：首都机场集团商务航空管理有限公司、中国民航科学技术研究院。

本文件主要起草人：李义勇、刘彩虹、刘冰、朱雪松、靳永发、尹佃桥、应道红、林佩群、蔡碧松、杜伟军、沈洋、刘颖、赵燕生、魏铁铮、刘湘、吕博垚、王海涛、姚佳峰。

本文件为首次发布。



商务航空固定基地运营商(FBO)地面操作和服务指南

1 范围

本文件确立了商务航空固定基地运营商（FBO）的基本标准指南，规定了商务航空固定基地运营商（FBO）运行所需设施设备和环境、地面操作和服务、安全管理、服务质量管理和绿色环保的技术标准和管理要求。

本文件适用于指导商务航空固定基地运营商（FBO）的建设、运行与管理。

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。

MH 5001-2021 民用机场飞行区技术标准

MH/T 1039-2011 通用航空术语

MH/T 5026-2012 通用航空机场建设规范

MH/T 7003-2017 民用运输机场安全保卫设施

T/CCAATB0007-2023 民用机场乘客服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 商务航空 Business Aviation

使用30座以下的通用航空器按单一用户（企业、事业单位、政府机构、社会团体或个人）确定的时间、始发地和目的地，为其商务活动提供的无客票飞行服务。

3.2 通用航空器 General Aviation Aircraft

用于除军事、警务、海关缉私飞行和公共航空运输飞行以外航空活动的民用航空器。

3.3 固定基地运营商 Fixed-Base Operator/FBO

是一个雇用一定数量人员，通过与机场管理机构签订场地租赁协议，销售通用航空产品和提供与通用航空器运行有关服务的商业组织。通常服务内容包括燃料供给、停机场地和地面服务。

3.4 密集停放 Tight Parking

指在最大化的利用停机坪空间、提高有限停机区域的使用效率，使用非常规停放布局对航空器进行停放安置的手段，但不得突破航空器与障碍物、航空器与航空器间的最小停放间隔。

3.5 维修业务 MRO (Maintenance, Repair, Overhaul)

对航空器维护、修理和大修三项服务的统称。

4 设施设备和环境

4.1 陆侧园区

4.1.1 园区道路

适用于车辆、人员出入及在园区内通行，满足以下要求：

- a) 应符合交通道路建设技术规范和标准。
- b) 应合理规设行车路线，避免出入车辆、行人交叉混流。
- c) 应与市政交通道路顺畅衔接。
- d) 宜采用智能系统对出入园区车辆、人员实施管理。

4.1.2 停车场

适用于进入园区车辆停放等候，满足以下要求：

- a) 应符合停车场建设技术规范、标准和安全要求，能满足停车服务需求。
- b) 应合理规设行车路线，方便车辆安全进出车位。
- c) 宜设置大型车辆停车位和无障碍停车位。
- d) 宜提供新能源车辆补能设施设备。
- e) 宜将员工停车区与客户停车区、长期停车区与临时停车区分开设置。
- f) 宜设有具备车辆自动识别、智能道闸等功能的停车场管理系统。

4.2 楼宇

4.2.1 陆侧楼前服务区

用于人员上下车及装卸行李服务，满足以下要求：

- a) 应设置方便旅客（机组）上下车的区域。
- b) 应提供行李车及行李搬运服务设施。
- c) 应提供特殊旅客上下车辅助设备。
- d) 宜设置室外吸烟区并远离上下客区域，配备必要的消防设施。

4.2.2 公共服务区域

适用于办理进出港相关业务、迎送等候，满足以下要求：

- a) 应设置接待服务和业务办理柜台，配备必要的信息和动态查询设施设备。
- b) 应设置公共休息和迎送等候区，配备必要的桌椅设施。
- c) 应设置行李临时存放区。
- d) 应提供符合国家标准的饮用水。
- e) 应提供常用急救药品和必要医疗急救设备。
- f) 应设置公共卫生间，并合理配置男女洗手间面积和厕位比例。
- g) 应在卫生间配备必要的卫生、消毒、清洁、理容用品，设置挂钩、置物台。
- h) 宜设置无障碍/家庭卫生间，供特需人士使用。

4.2.3 贵宾休息室

适用于为旅客提供专享礼遇服务，满足以下要求：

- a) 应设置禁止无关人员进入贵宾休息室的标识。
- b) 应提供适当的饮品、茶点、酒水和冰块等服务。
- c) 宜配备独立的卫生间、淋浴间或休息用房。
- d) 宜提供召开会议等活动需要的多功能视听设备。

4.2.4 机组休息室

适用于机组进行飞行准备及休息等候，满足以下要求：

- a) 应设置机组飞行准备室，配备必要的办公设备和信息系统。
- b) 应提供适当的饮品、茶点、冰块和餐食。

- c) 宜设置机组临时休息或过夜场所，配备独立卫生间、盥洗室和健身娱乐设施。

4.2.5 进出港通道

适用于工作人员及相关车辆进出控制区、旅客（机组）进出港，满足以下要求：

- a) 应将国内旅客（机组）与国际（港澳台地区）旅客（机组）查验通道独立设置。
- b) 应依据国家法律法规、民航规章、相关标准，为安检、海关、边检等部门开展工作提供必要的场所和设施。
- c) 宜将工作人员进出控制区与旅客（机组）进离港查验通道分开设置。
- d) 宜在适当的位置设置具有安全保卫设备设施的车辆进出控制区专用道口。

4.2.6 空侧楼前服务区

适用于旅客（机组）上下车及装卸行李服务，满足以下要求：

- a) 应设置方便旅客（机组）上下车区域。
- b) 应提供行李车及行李搬运服务设施。
- c) 应提供特殊旅客上下车辅助设备。

4.3 空侧作业区

4.3.1 机坪与机库

适用于为商务航空器地面保障的专属区域，满足以下要求：

- a) 应符合规章、标准的要求，所配备的设施设备至少满足航空器日常运行保障作业，以及停放、加油、牵引、系留、清洗、除冰雪、维修、检查的需求。
- b) 宜按高效利用低风险作业的原则，将机坪划分为航空器运行、停车场、维修、试车、除冰机位。
- c) 应根据飞行量大小设置不同类型和数量的停机位，并且设置航空器系留地锚。
- d) 应设置方便、高效、快捷的运行机位。
- e) 应在除冰机坪设置满足相关环保要求的除冰液回收装置。
- f) 应在保障设备和车辆停放专用区域采取系留或等效的安全固定措施。
- g) 应根据空侧和陆侧切换使用的需要，在机坪或机库配置临时隔离设施设备。
- h) 宜按停机库和维修机库功能划分，配备相应的设施设备。

4.3.2 地面保障设备

适用于符合国家技术标准、规范的地面保障设备，满足以下要求：

- a) 应采购民航局通告公布的民用机场专用设备。
- b) 应对地面保障设备首次入场进行审核。
- c) 应配备必要的有动力和无动力地面保障设备。
- d) 应在地面保障设备与航空器可能接触的部位安装防撞或缓冲装置。
- e) 应提供新能源设备补能设施设备。
- f) 应按规定为地面保障设备配备灭火器。
- g) 应为底部带轮或有可能自行滑动的保障设备配备轮挡或刹车装置。
- h) 应保证设施设备处于安全适用状态和内外外部干净整洁。
- i) 宜对设备存放位置、使用状态、安全状态、防护措施实施智能监控和管理。

4.4 环境管理

4.4.1 公共卫生管理

按国家有关法律法规建立公共场所卫生管理机制，满足以下要求：

- a) 应建立卫生管理制度，开展相应工作并做好工作记录。
- b) 应按国家有关公共场所卫生标准、规范，对服务设施、用品用具、环境、室内空气、水质、照明、采光、噪声等进行日常管理和定期检测。
- c) 应定期清扫并保持服务环境干净整洁。
- d) 应定期对室内公共服务区域进行清洁、消毒和环境检测。
- e) 应建立公共卫生用品采购及质量管控机制。
- f) 应按规定标准和要求对重复使用的餐饮用具、个人服务用品进行清洗、消毒、保洁。
- g) 应按规定开展病虫害防治，配备安全、有效的预防控制及废弃物存放专用设施设备，及时清运废弃物。

4.4.2 陆侧园区环境管理

以安全、休闲、怡人的园林庭院景观为重点，满足以下要求：

- a) 应保持道路路面干净平整、无破损、无塌陷，各类管井盖牢固在位。
- b) 应设置适度的夜间灯光照明装置。
- c) 应确保园区各类排水、排污管井畅通。
- d) 应设置符合安全要求的园区围界、围墙。
- e) 应定期对园区树木、绿植、草坪进行修剪、养护。
- f) 宜对园区绿化、园林庭院景观进行整体设计。

4.4.3 楼宇环境管理

以营造安全、整洁、舒适的服务环境为重点，满足以下要求：

- a) 应确保室内空气质量符合国家卫生标准和要求。
- b) 应定期对空调系统进行清洗、消毒，并实时监测湿度、温度、风速。
- c) 应保持室内明亮、舒适的采光环境。
- d) 应营造安静的室内环境，严控噪声。
- e) 应及时对卫生间进行清洁、消毒，并设置单独通风排气装置。
- f) 宜将装饰装修特点、绿植点缀、文化艺术品等融入人文环境。

4.4.4 空侧机坪与机库环境管理

以安全、规范、有序为重点，满足以下要求：

- a) 应符合机场管理机构对飞行区管理的有关要求。
- b) 应保持机坪、机库干净整洁，无外来物。
- c) 应保持机库排水、排污管井畅通，井盖牢固在位。
- d) 应将航空器和地面设备停放在规定位置，并采取制动或等效措施。
- e) 应保持机坪运行安全有序，航空器运行、地面设备移动、工作人员行走应遵守规定的路线。
- f) 应设置适宜的、满足夜间和低能见度工作需要的照明装置。

4.4.5 标志标识

设置清晰醒目、指示准确的标志标识，满足以下要求：

- a) 应符合国家及行业标识标准中的相关规定及要求。
- b) 宜采用固定标牌、电子显示等形式进行交通、服务引导。
- c) 应由机场管理机构负责实施划设机坪的各类标志标识标线。
- d) 应根据地方政府规定设置室内禁止吸烟标志。
- e) 应设置应急疏散等指示标识。

- f) 应设置规范、完备的安全标志标识。
- g) 应设置易燃易爆、危险品等重要标识。

5 地面操作和服务

5.1 航班保障

5.1.1 航班信息

应为组织开展航班地面保障操作提供信息支持，满足以下要求：

- a) 提供完整清晰、准确无误的航班信息。
- b) 配备安全、畅通、高效的接收和传递航班信息的设备系统。
- c) 提前 24 小时将航班信息分发至保障单位，临时或备降航班以及航空器故障等信息及时通报至保障单位。
- d) 宜采取信息技术手段和设备对航班信息进行智能管理。

5.1.2 航班进港保障

保障人员应保证航班进港顺利高效，满足以下要求：

- a) 将航班进港信息按流程及时、准确传达至保障人员。
- b) 按规定提前到达停机位进行环境与设施设备检查，做好保障准备。
- c) 使用规范手势指挥航空器停靠至停机位，按规定放置轮挡和防撞锥桶。
- d) 与机组建立有效联系，按程序和机组要求组织开展地面保障操作。
- e) 按旅客、行李、机组的先后次序开展保障工作。
- f) 按规定程序和工作单要求，完成航空器进港后的检查工作。
- g) 按需要提前做好地面电（气）源保障准备，并按照机组指令和操作规程及时提供地面电（气）源接驳服务。

5.1.3 航班出港保障

保障人员应保证航班出港顺利高效，满足以下要求：

- a) 将航班出港信息按流程及时、准确传达至保障人员。
- b) 按规定提前到达停机位进行环境与设施设备检查，做好保障准备。
- c) 与机组进行有效沟通，按程序和机组要求组织开展地面保障操作。
- d) 按规定程序和工作单要求，完成航空器出港前的检查工作。
- e) 在承运人授权人完成放行签字后，关闭所有舱门，并绕机进行检查。
- f) 告知机组各项检查完成，撤离轮挡和防撞锥桶，监护航空器滑行离开。
- g) 按需要提前做好地面电（气）源保障准备，并按照机组指令和操作规程及时提供地面电（气）源接驳服务。

5.2 机组、旅客与行李服务保障

5.2.1 服务信息

应为组织开展机组、旅客与行李服务保障提供信息支持，包括但不限于以下内容：

- a) 服务对象姓名、性别、航班信息、联系方式，多名保障对象时应分别注明。
- b) 贵宾室、餐饮及其他个性化服务需求。
- c) 出行习惯、宗教信仰、饮食禁忌等注意事项。
- d) 是否为特殊旅客及相关情况。
- e) 是否要求私密或礼遇通道等迎送需求。

- f) 迎送车辆车号、预计到达时间等地面交通信息。

5.2.2 进港服务

服务人员应保证进港机组、旅客与行李的服务工作顺利高效，满足以下要求：

- a) 将进港服务信息按流程及时、准确传达至服务人员。
- b) 按规定时间提前到达停机位，根据服务信息、服务要求做好服务准备。
- c) 提前对摆渡车、机坪行李运输车、楼宇行李手推车等设备的适用性进行检查确认。
- d) 提前在机下迎候旅客，并引导旅客乘坐摆渡车前往楼宇。
- e) 引导并协助国际进港旅客办理入境通关手续。
- f) 根据预订或旅客需求引导旅客到休息区域并提供相应服务。
- g) 引导旅客至陆侧楼前服务区并目送其乘车离开。
- h) 协助机组卸载和清点行李，并运送至楼宇，国际航班需协助办理行李入境检查手续。
- i) 协助旅客或接机人员装载行李至接机车辆，并确认行李完好无损后与其交接清楚。
- j) 在机组完成航后工作，引导机组乘坐摆渡车至楼宇，根据需求协助办理入境手续。

5.2.3 出港服务

服务人员应保证进港机组、旅客与行李的服务工作顺利高效，满足以下要求：

- a) 将出港服务信息按流程及时、准确传达至服务人员。
- b) 根据服务信息、服务要求提前做好出港服务准备。
- c) 提前对摆渡车、机坪行李运输车、楼宇行李手推车等设备的适用性进行检查确认。
- d) 关注机组和旅客预计抵达楼宇时间，提前在陆侧楼前服务区迎候。
- e) 根据机组需求安排航前准备工作和协助办理出境手续。
- f) 引导旅客至休息区域，与旅客或送行人员清点行李，国际航班需协助办理行李出境检查手续。
- g) 将过检后的行李运送至停机位，协助机组装载和清点行李。
- h) 引导并协助旅客办理安检手续，协助国际出港旅客办理出境手续。
- i) 引导旅客乘坐摆渡车至停机位，恭送旅客登机。

5.3 航空器保障

适用于航空器在地面活动期间的保障工作，通常包括航空器停车场、系留、牵引、加油、清洁、除冰/防冰以及除霜等服务。

5.3.1 航空器停车场

- a) 应为航空器提供必要的停机位、保障设备和保障服务。
- b) 应为停场的航空器提供必要的安保措施。
- c) 应为航空器实施维保维修工作提供相应支持和服务。
- d) 应制定航空器密集停放专项方案，并严格按方案实施。

5.3.2 航空器系留

- a) 应根据机场管理机构或承运人的要求对航空器进行系留。
- b) 应对航空器系留地锚、绳索进行定期检查维护，规范系留方式。

5.3.3 航空器牵引

- a) 应为不能自滑进出停机位的航空器提供牵引服务。
- b) 应确保经过相关岗位培训并取得操作资质的人员进行航空器牵引操作。

- c) 应制定航空器牵引工作程序、操作标准、通讯程序和安全要求
- d) 应确保航空器在牵引过程中，各岗位之间通讯畅通。
- e) 应使用符合民用机场专用设备标准的牵引设施设备。
- f) 应确保牵引设施设备与航空器类型相匹配。
- g) 应根据异常天气条件和复杂危险的环境，增加安全监护人员。
- h) 应严格遵守空管指令和机坪运行规则进行航空器牵引。

5.3.4 航空器加油

- a) 应确保提供航空器加油服务的单位和人员具备相关资质。
- b) 应提前与机组或授权人确认加注燃油的型号及油量。
- c) 应制定加油操作程序和安全要求，且严格落实操作程序和安全要求。
- d) 应确保加油车辆严格按照机坪规定路线行驶和规定位置停放。
- e) 应制定航空器加油突发情况专项应急预案，例如燃油撒漏、燃油起火等，并定期开展应急预案培训和进行应急演练。

5.3.5 航空器清洁

- a) 应确保提供航空器清洁的单位和人员具备相关资质。
- b) 应确保航空器清洁操作符合规定的程序、标准和安全要求。
- c) 应能提供航空器外部清洗、内部舱室保洁清扫、垃圾清运服务。
- d) 应使用符合安全、环保且不对航空器机体及部件、内饰造成损害的清洁剂和清洁工具进行清洁操作。

5.3.6 航空器除冰/防冰和除霜作业

- a) 应确保提供航空器除冰/防冰和除霜服务的单位和人员具有相关资质。
- b) 应使用符合民用机场专用设备标准的除冰/防冰和除霜设施设备。
- c) 应当使用符合标准要求的除冰/防冰液。
- d) 应采取除冰/防冰液安全防护措施，避免污染侵蚀机坪环境和周边设施设备。
- e) 应制定航空器冬季除冰/防冰和除霜作业启动条件、专项操作程序、应急预案，并定期组织培训和演练。

5.3.7 MRO 业务

根据自身情况和市场需求开展此项业务的 FBO 应当满足以下要求：

- a) 应由具备 CCAR-145 部维修资质的专业单位实施 MRO 业务，应取得多种机型的航线维修和定检维修资质，并取得相应授权。
- b) 应具备多种机型的航线维修、定检维修等能力并取得相应授权和资质。
- c) 应提供维修机库、维修设施设备和试验场地。
- d) 应建立维修工作程序、质量控制程序和安全管理规定，并对维修质量和安全负责。
- e) 应按规定开展危险废物回收、存储和处置工作。
- f) 宜提供由海关监管的航材存放场所。

5.4 便利与商业服务

5.4.1 便利服务

针对不同服务对象的出行、办公、生活需求，提供与基本服务相配套的便利服务，一般包括：

- a) 应在楼宇出入口附近准备足够数量且性能完好的行李手推车、雨伞等服务用品。

- b) 应提供打印、复印、传真、会议等办公服务。
- c) 宜提供物品临时寄存、代办快递服务。
- d) 宜为国际航班机组、旅客提供免税品线上预购服务。
- e) 宜提供更衣室、淋浴间、计时休息室服务。
- f) 宜提供一次性快照、自助证件办理服务。
- g) 宜提供鲜花、机上用品配送服务。

5.4.2 商业服务

提供个性化、定制化、市场化、社会化延伸商业服务，一般包括：

- a) 宜提供航空器及部件静态展示、专题航展、大型综合航展等航空类商业活动服务。
- b) 宜提供大型工作会议、品鉴会、主题聚会等社会化商业活动服务。
- c) 宜提供书画展、摄影作品展、非遗文化展、小型音乐会、影视作品拍摄等文化活动服务。
- d) 宜提供实物广告展位、电子媒体广告位、传统媒体广告位等广告业务服务。
- e) 宜提供定制高端特色餐饮、航空餐食配送等精品餐饮服务。
- f) 宜提供贵重或特需物品临时寄存服务。
- g) 宜提供楼宇内办公、住宿资源出租服务。
- h) 宜提供高端休闲娱乐、著名旅游景点联名合作服务。
- i) 宜提供机场迎送、城市接送、其他交通方式衔接服务。

5.5 特殊与特需服务

5.5.1 特殊服务

为行动或行为能力受限的旅客提供无障碍特殊服务，通常包括：

- a) 应根据受限人员的需求，提供轮椅、引导、帮扶服务。
- b) 应为孕妇、携带婴幼儿人员、家庭出行团队等提供需要的帮助服务。
- c) 应为急救飞行、突发疾病人员，提供急救或紧急转运服务。
- d) 宜提供儿童陪伴、看护服务，宜提供儿童游乐等候设施。
- e) 宜为携带宠物出行的人员提供宠物临时存放或看护服务。

5.5.2 特需服务

合法合规合理满足旅客的个性化服务需求，视情提供特需服务，通常包括：

- a) 宜提供私密通道、私密查验及相关服务。
- b) 宜提供政务礼遇、商务礼遇通道及相关服务。
- c) 宜与相关单位合作，建立高信誉度的常旅客“白名单”服务机制。
- d) 宜能提供定制化特需服务。

5.6 信息与数据服务

5.6.1 信息与数据提供

能方便快捷获取航班、服务信息及相关数据，满足以下要求：

- a) 应确保相关信息及时准确，所有数据详实可靠。
- b) 应确保能够实时获取航班运行数据和保障信息。
- c) 应提供方便获取信息的官方网站、移动服务平台（APP）、微信公众号、小程序和咨询电话。
- d) 应通过适当方式公布危险品识别、运输、配装和储存规则。
- e) 宜将必要的信息数据系统与机场、安检、海关、边检、空管等机构建立有效互联。

f) 宜建立关键保障节点数据自动采集、航班动态数据自动生成以及任务智能分配、财务结算等智能管理系统。

5.6.2 信息与数据保护

依法规范获取、收集、使用相关信息和数据，满足以下要求：

- a) 应符合《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》的有关要求。
- b) 应依法合规保护客人信息，航班运行相关信息要控制知情范围。
- c) 应制定信息和数据管理办法。

6 安全管理

依据国家有关法律法规、民航规章和标准、机场安全管理要求、合约安全条款建立安全管理体系和操作规程，强化安全风险管控与隐患排查治理双重预防机制落实，组织实施地面操作，满足以下要求：

6.1 安全政策和目标

- a) 应明确安全管理政策、安全目标。
- b) 应建立健全全员安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准等内容。
- c) 应建立应急管理工作机制和应急预案，定期组织开展应急演练。
- d) 应制定安全管理体系文件和操作规程，并实施动态管理。

6.2 安全风险管控

- a) 应建立并保持一项程序，查明与其航空产品或服务有关的危险源。
- b) 应明确安全风险分级标准，对其所识别的、影响航空安全的危险源进行风险分析和评价分级，按
- c) “分级管控”原则建立健全风险管控工作机制。

6.3 安全保证

建立与运行类型、规模和复杂程度相适应的安全绩效指标、安全绩效目标和安全警戒级别，通过收集、分析和利用安全报告、安全检查、安全管理体系审核、事件调查、安全隐患排查治理等安全数据和信息，监视和测量安全绩效指标和安全绩效目标，验证风险控制措施的有效性，以及是否达成安全目标。

- a) 应建立强制性和自愿性安全报告制度，如实向相关单位通报安全信息。
- b) 应对安全生产状况进行经常性检查，对检查中发现的安全问题，及时整改。
- c) 应建立健全并落实安全隐患排查治理制度，及时发现并消除安全隐患。
- d) 应定期开展安全管理体系内外部审核，审核体系运行情况，评估安全管理体系的效能，识别有待改进的地方。
- e) 应按照授权事件调查，查明原因，提出意见建议，并落实整改。
- f) 应制定变更管理制度，识别可能影响其航空产品或者服务有关的变化情况，并管控这些变化可能产生的安全风险。
- g) 应定期评审安全管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与安全政策保持一致。
- h) 应监测和评估安全管理体系过程，以便保持或不断改进安全管理体系的整体有效性。

6.4 安全促进

- a) 应按规定组织开展安全培训和教育，确保工作人员具备与岗位要求相适应的安全知识、资质和能力。建立全员共同参与、共同保证安全的协同共治安全工作机制。
- b) 应根据落实安全政策、实现安全目标进行绩效评估、考核。
- c) 应根据安全责任落实情况进行奖惩。
- d) 应培养员工良好的安全工作作风，建设积极向上的安全文化。
- e) 应对各项安全要素实施闭环管理，建立持续改进安全管理、提升安全品质的工作机制。

6.5 安全管理实施

6.5.1 航空器运行及飞行安全

- a) 应与承运人明确常规行李、货物运输规则。
- b) 应向机组或航空器承运人说明超常规和危险品运输相关规则。
- c) 宜根据承运人或航空器机组需要，提供必要的航空器安全检查和维修服务。

6.5.2 安全保卫

- a) 应为在 FBO 所属区域涉及到人员、航空器、车辆、设备及财物制定安全保卫方案。
- b) 应按规定对工作人员、机组、旅客、行李、货物进行安全检查。
- c) 应确保机上餐食、服务消耗品的供应安全。
- d) 应制定相关人员、车辆和物品通过空侧通道的管控程序。
- e) 应防止未经授权人员接近停放、停场的航空器。
- f) 应雇佣经过培训且具备资质的安保人员。
- g) 应针对安全要害部位建立安全保卫程序。
- h) 应建立反恐防爆工作机制。
- i) 宜对 FBO 所属区域的关键安全部位采取必要的视频监控措施，发现危险情况及时预警并处置。
- j) 应对视频监控数据的传输、存储、使用、保密满足实际工作和安全管理需要。

6.5.3 机坪保障作业安全

应遵守机场飞行区各项安全运行管理要求，建立相应的管理程序，包括但不限于：

- a) 车辆设备保障作业和停放的管理工作机制。
- b) 防范机坪外来物的管理工作机制。
- c) 机坪机位维护维保的管理工作机制。
- d) 跑道防侵入的管理工作机制。
- e) 特殊天气下实施保障作业的专项安全程序。

6.5.4 消防与应急安全

- a) 应按照规定配备有效的消防器材，建立涉及楼宇、机坪、机库、公共园区的消防安全管理程序和应急预案，定期组织培训和演练。
- b) 应设置满足法律法规要求、符合相关标准规范，并通过消防管理部门检验的消防设施、消防系统、消防中控室，对其实施专业化运维管理并定期接受检查。
- c) 应制定保障设备的突发故障、火情应急处置程序，定期组织人员培训和演练。
- d) 应制定危害健康事故及公共卫生突发事件处置应急预案，定期组织培训和演练。
- e) 应制定机坪各类突发情况的应急预案，定期组织培训和演练。
- f) 应设置楼宇公共、服务信息、消防及其他应急广播系统。

6.5.5 FBO 区域其他相关安全工作管理

- a) 应建立内部安全保卫工作机制。
- b) 应建立防疫及突发公共卫生事件安全工作机制。
- c) 应建立保护员工作业人身安全及身体健康工作机制。
- d) 应建立能源供应与使用安全管理工作机制。
- e) 应建立危险化学品及危险废物管理工作机制。
- f) 应建立公共服务场所食品卫生及食品安全管理工作机制。
- g) 应建立信息数据和网络安全管理工作机制。
- h) 应建立防汛安全工作机制。

7 其他

7.1 服务质量管理

建立服务管理体系，为客户提供礼貌、友好、规范、便捷的服务，满足以下要求：

- a) 应明确服务原则、质量目标，宜面向客户发布服务承诺。
- b) 应明确各岗位服务职责，建立协同高效服务工作机制。
- c) 应制定服务工作程序和服务质量标准。
- d) 应制定员工服务着装、用语和行为规范。
- e) 应建立服务质量监测机制，持续改进和提升服务质量。
- f) 应建立服务风险防控、投诉和服务事件处理、服务问题上报、服务问题整改工作机制。
- g) 应组织开展服务培训，促进工作人员提升服务意识和服务技能。
- h) 宜鼓励服务改进和创新，体现中国文化的服务特色。

7.2 绿色环保

7.2.1 社会责任

- a) 应制定符合《中华人民共和国环境保护法》及各机场单位相关环境管理相关要求的制度。
- b) 宜建立一套符合业务特点的环保管理体系。

7.2.2 管理层承诺

- a) 应清晰传达公司管理层对于环境问题的重视及日常经营中对于环境保护的态度和决心。
- b) 应委派专门负责人对运营中的环保问题全权负责。
- c) 应让全员了解公司的环境管理体系。
- d) 应定期修订环境管理体系。

7.2.3 污染物处理

- a) 应制定包含用于识别、评估和报告污染物的程序。
- b) 应制定航空器上垃圾的处理程序。
- c) 应制定应对污染物溢洒和泄漏的处理流程。
- d) 应定期对负责处理污染物的人员进行专业培训。
- e) 应制定污染物引发的事故和事件的汇报和应急处置流程。

7.2.4 节能减排

- a) 应加强员工节约能源、减少碳排放对于企业、社会和环境的意识培训。

- b) 应采购和使用符合国家和地方节能环保要求的设备和车辆。
- c) 应在楼宇、机坪、机库中采用有效的设备和手段达到节能减排的目的。

