



中国国际航空股份企业

流程与组织构造管理手册

编制人：_____

审核人：_____

同意人：_____

文献编号：_____ 版次:A/0

时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

颁布令

我司根据流程设计原则和管理措施编制完毕了《流程与组织构造管理手册》
第 A 版，现予以同意颁布实行

本手册合用于我企业价格制定、航线选择、航班时刻制定、机队配置等所有
流程，是企业流程管理体系的法规性文献，是指导企业建立并实行质量管理体系
的大纲和行为准则。企业全体员工必须遵照执行。

为了加强对流程与组织构造管理体系运行的领导，我同步任命 XXX 为企业的
管理者代表。

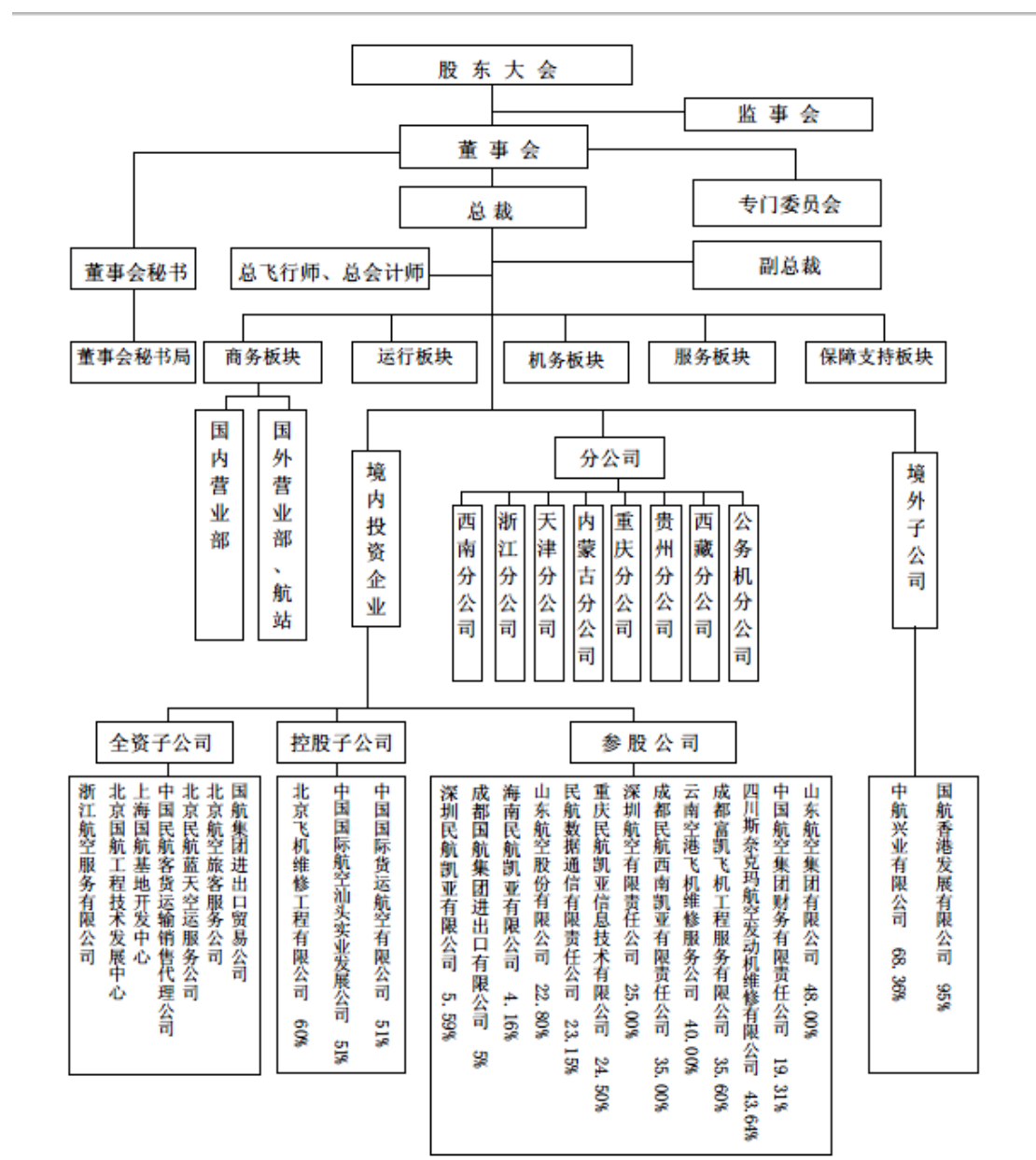
总经理：

年 月 日

中国航空集团企业 0.1 目录 RECLAIM-A/0	章节号	0.1
	版本/修改状态	A/0
	页次	1/1

标题

中国航空集团企业 0.2 企业组织构造图 RECLAIM-A/0	章节号	0.1
	版本/修改状态	A/0
	页次	1/1



一、部门重要职能

1. 运行板块

1. 1飞行总队

1. 1. 1负责总队航空安全和飞行技术训练管理工作；贯彻企业下达的生产计划和航班计划及经济责任指标；

1. 1. 2贯彻企业年度飞行训练、模拟机训练计划；

1. 1. 3企业国内外航线的开航、新进和翻修飞机及验收试飞中的飞行技术训练工作；

1. 1. 4参与事故征候、飞行差错等不安全事故的调查和处理工作，以及重大飞行事故的调查；

1. 1. 5负责企业航空安全教育工作；

1. 1. 6指导有关部门制定处置劫机、炸机预案，负责空中安全员的业务、技术管理工作；专机安全工作。

1. 2航空安全监察部

1. 2. 1制定企业航空安全管理的各项原则及规章制度，并督促检查贯彻；

1. 2. 2组织企业或参与政府组织的航空安全评估和检查工作；

1. 2. 3负责事故征候、飞行、客舱、航空地面严重差错等安全事故的调查和处理工作，参与重大飞行事故的调查；

1. 2. 4负责企业航空安全教育工作；

1. 2. 5制定企业航空安全奖惩措施；参与承接专机安全工作。

1. 3飞行技术管理部

- 1.3.1制定企业飞行技术管理的各项原则及规章制度，并督促检查贯彻；
- 1.3.2负责制定企业各机型、飞行程序、技术原则和训练大纲，检查、监督训练工作和技术把关贯彻状况；
- 1.3.3负责飞行改装和复飞的审批手续，监督检查飞行人员复训计划贯彻状况；
- 1.3.4企业飞行安全技术资料的信息管理；
- 1.3.5负责与有关部门协调贯彻飞行员的培训计划、机队的引进及飞行员与机队匹配工作；
- 1.3.6对飞行操作技术进行企业监控工作。

1.4培训部

- 1.4.1根据企业的培训计划，负责各类人员培训工作的组织与实行；
- 1.4.2所属学校教学计划的详细组织和实行；
- 1.4.3组织实行飞行员转机型和模拟机训练及乘务员训练；
- 1.4.4企业各类管理人员及派驻外人员的培训工作；
- 1.4.4在职职工的知识更新及岗位培训和轮训工作。

1.5运行质量管理部

- 1.5.1负责监督生产运行部门贯彻执行国家和民航总局有关法律、条令、条例、制度和规定，监督、协调企业的生产运行；
- 1.5.2组织制定和完善企业的航行运行手册的审定工作；
- 1.5.3负责协调企业各业务部门有关运行的事项；

1.5.4负责与有关航务管理部门、空中交通管制部门和机场管理机构协商有关保障方面的问题；

1.5.5参与各类飞行事故和事故征候的调查处理工作；

1.5.6负责企业全面质量、方针目的和能源的计划管理；

1.5.7负责旅客、货主投诉处理工作；

1.5.8组织企业各部门编写和修订企业原则化制度。

1.6运行控制中心

1.6.1负责企业航行事务管理、飞机性能管理工作，负责掌握企业和分企业航班飞行动态，以及平常飞行和生产运行中的现场计划、组织、指挥、控制、协调和基地签派业务工作；

1.6.2负责企业新辟航线和不定期航班的申办工作，参与新型机引进的审查、新航线试飞验收，办理企业飞机试航、开航、转场、进出境等有关事宜；

1.6.3负责组织制定和实行企业飞行签派、航行情报、通信、气象、性能等方面的发展规划，制定和完善航务方面的规章制度；

1.6.4检查贯彻企业进出港航班各项保障工作的执行状况，及时协调处理影响航班安全、正常的有关问题，组织对地面事故的调查处理工作。

1.6.5组织检查企业专机任务的组织及检查督促有关部门的保障工作；

1.6.6负责企业航空器载重平衡数据的计算和审定；企业飞行性能管理工作，制定企业燃油政策。

2 机务板块

2.1机务工程部

- 2.1.1重要负责企业机务维修管理工作，制定企业有关机务维修的方针、政策、原则和程序；
- 2.1.2制定企业各型航空器及机载设备的维修方案，对适航指令和服务参赞等进行筛选，制定航空器加改装方案；
- 2.1.3负责制定航空器年度、月度维修计划；企业航空器及机载设备的技术选型工作；
- 2.1.4对企业所有航空器及其机载设备的各类维修工作进行监督、审核和验收工作；
- 2.1.5参与重大、疑难故障研究和事故调查工作；
- 2.1.6对企业机务维修代理、送修厂家及航材供应商的评估和选择工作；
- 2.1.7航空器单机技术档案的管理和控制工作。

3 商务板块

3.1市场部

- 3.1.1搜集、整顿、分析市场情报与客户信息，研究、制定客运市场发展战略和经营方略；
- 3.1.2编写、修改、完善和公布客运业务规章规定，完善质量体系，组织实行营销系统内的服务质量检查，受理营销责任范围内的客户投诉，贯彻贯彻企业的服务提高计划，组织协调本系统的服务管理工作；
- 3.1.3监控品牌授权使用范围和使用形式，丰富品牌内涵，筹划市场活动提高品牌形象；

3.1.4分析目的客户群的特性，组织实行跨部门、全流程的产品设计、开发和改善；

3.1.5制定媒体合作计划及预算方案，根据产品特性，选择合适的推广方式、广告媒介，组织实行市场推广活动，监督、评估广告制作质量和投放效果；

3.1.6制定、实行常旅客发展计划和服务规范，监督、检查和指导常旅客服务工作。

3.2销售部

3.2.1研究、制定销售战略和实行销售战略的方式；

3.2.2统一管理、组织和领导客运销售工作；制定、实行销售渠道发展规划和大客户发展计划；

3.2.3分解、调整生产指标，对指标完毕状况实行监督与考核；

3.2.4制定销售政策，参与制定销售价格，跟踪、验证使用效果；

3.2.5提出编排航班计划、收益控制的意见和提议；

3.2.6负责国航BSP（Billing and Settlement Plan）事务；

3.2.7配合有关部门做好枢纽、网络建设；

3.2.8行使任免营业部经理、客运销售经理、商务代表、销售代表的提议权；

3.2.9参与市场推广活动；

3.3网络收益部

3.3.1制定航线网络规划和枢纽规划，统一调配管理企业运力资源；

3.3.2编制、贯彻中长期航班计划，调整并实行中短期航班计划，对外公布航班信息；

3.3.3申请、协调航班时刻，申请国际航班落地许可和国际加班、包机的国内航路；

3.3.4负责包机业务、承包航线的洽谈及协议的签订、实行；参与AOC 值班，协调处理生产运行中商务系统与AOC 等部门的有关工作；运用收益管理系统调配舱位和座位实现航班收益最大化；

3.3.5分析收益管理系统各项数据，评估系统的使用状况，预测航线经营效益；根据企业统一的信息管理规划，详细负责商务系统各计算机系统及网络的运行维护，以及信息平台、应用软件的开发及推广使用；

3.3.6负责与运价有关协议的谈判、签订、公布，评估运价和协议使用效果。

3.4结算部

3.4.1贯彻执行国家的财经方针、政策、法规、准则和各项财务制度，制定企业运送收入、销售收入和综合服务费的管理措施及结算规章制度；

3.4.2负责企业国内、国际航线的客、货、邮运送收入结算及对外开账和接受联运开账的审核、清算工作；

3.4.3负责企业各直属销售单位及销售代理人的销售汇报审核及结算；

3.4.4负责结算和清算企业的各项综合服务费；

3.4.5负责企业销售资金的管理和客户的信用管理；

3.4.6编制企业销售收入、航线运送收入会计报表及经营成果记录表；负责结算

业务协议的签订；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/137121133104006113>