ICS 01.040.49
CCS V 04

中华人民共和国国家标准

GB/T 48237.1—2026

民用飞机客户服务术语
第1部分:通用术语

**Terminology for civil aircraft customer service—
Part 1:General terminology**

2026-09-28 发布　　2027-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

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
3.1　通用术语 …… 1
3.2　人员培训 …… 3
3.3　飞行运行支援 …… 8
3.4　技术出版物 …… 15
3.5　航材支援 …… 23
3.6　维修支援 …… 26
3.7　使用信息收集与处理 …… 34
3.8　工具设备支援 …… 38
参考文献 …… 40
索引 …… 41

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。

本文件是GB/T 48237《民用飞机客户服务术语》的第1部分。GB/T 48237已经发布了以下部分：

——第1部分：通用术语。

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。

本文件由全国航空器标准化技术委员会(SAC/TC 435)提出并归口。

本文件起草单位：上海飞机客户服务有限公司、中国商用飞机有限责任公司上海飞机设计研究院、东航技术应用研发中心有限公司、上海航空工业(集团)有限公司、中航西飞民用飞机有限责任公司、中航通飞华南飞机工业有限公司、中国直升机设计研究所、中国国际航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、沈阳飞机工业(集团)有限公司、中国民航大学、中国民用航空飞行学院、浙江长龙航空股份有限公司、沈阳北方飞机维修有限公司。

本文件主要起草人：陈启民、马安、杨波、刘艳、张恺、叶小鸽、李劼、陶红、朱昊、雍成喜、李冲祥、王媛媛、李潞贞、魏元雷、闫照华、李楠、赵殿庆、李喆、杨帆、王薇、蒋银、徐一沛、刘佼、魏严锋、蓝琼、刘照兴、李春秀、宁奕芸、曾勇强、周激光、任秀君、耿亚南、闫锋、赵杰、王璐璐。

引　言

GB/T 48237《民用飞机客户服务术语》规定了民用飞机客户服务术语，拟由两个部分构成。

——第1部分：通用术语。目的在于界定民用飞机覆盖客户服务全专业领域的通用术语和定义。

——第2部分：专用术语。目的在于界定民用飞机在客户服务专业细分领域的专用术语和定义。

本文件界定了飞机交付后，覆盖人员培训、飞行运行支援、技术出版物、航材支援、维修支援、使用信息收集与处理、工具设备支援等客户服务产品或服务的通用术语和定义。

民用飞机客户服务术语
第1部分:通用术语

1 范围

本文件界定了民用飞机客户服务的通用术语和定义。

本文件适用于民用飞机客户服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

3.1 通用术语

3.1.1

客户服务 customer service

在民用飞机交付后,制造厂家为支持飞机运营人实现安全、顺畅运行而开展的技术支持工作。

3.1.2

运行支持 operations support

从民用飞机设计开始直至机型退役结束,制造厂家为保证飞机符合初始设计和持续改进运行要求,以满足航空运营人持续飞行安全需求,所建立的飞机运行技术支持、技术标准和规范,以及所提供的服务。

注:民用飞机制造厂家运行支持主要任务包括人员培训、飞行运行支援、技术出版物、航材支援、维修支援、使用信息收集与处理、工具设备支援等。

3.1.3

运行支持体系 operations support system

民用飞机制造厂家为保障飞机符合运行规章的要求,以客户服务职能为主执行运行支持主要任务,并以组织机构、关键人员、标准规范和管理制度的设置和实施,保证飞机在使用寿命周期内得到有效的运行支持。

3.1.4

人员培训 personnel training

民用飞机制造厂家,以及以制造厂家为主导的培训体系或培训提供方,为飞机运营人提供飞行、维修及各类专业人员所需的相关机型培训,使之符合运行规章的要求。

注:包括驾驶员、维修人员、运行控制人员、客舱人员等。

3.1.5

飞行运行支援 flight operation support

民用飞机制造厂家为确保飞机运营人持续飞行安全,提升运行效率和运营经济性的一种面向飞行领域的技术服务。