
中国民用机场协会 明 传 电 报

签 批： 李小梅

等级：

机场协会发明电〔2018〕34号

抄报：

关于举办航班不正常服务与法律应用的培训通知

各机场会员单位：

应广大机场会员单位要求，中国民用机场协会与中国航空运输协会将于8月22至24日联合举办《航班不正常服务与法律应用》培训。旨在使学员熟悉相关的国内外法律法规，掌握不正常航班服务工作方式、相关法律法规的应用以及处理实际问题的技巧，提高不正常航班的保障能力和服务质量。

培训专家信息：

1. 顾胜勤：民航智库专家、上海市教委特聘教师、中国航空运输协会签约教员、民航资源网教育总顾问。
2. 刁伟民：中国民航管理干部学院法学教授、航空法研究中心副主任、中国航空法学会理事。

培训安排如下：

一、培训内容

航班不正常的焦点问题、服务意识及处理措施；民航服务法规体系与航旅权益保护、承运人在不正常航班中的法定义务等（详见附件 1）。

二、培训对象及人员要求

机场运行保障、候机楼公共区服务及相关地面服务人员。

三、报到、培训时间和地点

1. 报到时间：8 月 21 日（周二，全天报到）
2. 报到地点：中国民航管理干部学院民航国际会议中心 D 座前台（北京市朝阳区花家地东路 3 号）
3. 培训时间：8 月 22 至 24 日
4. 培训地点：中国民航管理干部学院（北京市朝阳区花家地东路 3 号）

乘车路线：从机场乘“望京线”机场大巴，或乘地铁 14 号出“望京南”站南行 300 米。目的地：中国民航管理干部学院民

航国际会议中心。

四、收费标准及支付方式

1. 培训费用：3600 元/人（由协会出具发票）；
2. 食宿费（统一安排在学院，由民航国际会议中心出具发票）。

住宿：两个房型：380 元/晚、650 元/晚

用餐：90 元/天

3. 付款方式：培训费请于 8 月 15 日前汇入以下账号（结课时即可领取发票），食宿费在民航国际会议中心结算。

开户行：中国民生银行首都机场支行

账号：0135014210000395

户名：中国民用机场协会

电汇请注明“不正常服务培训”。

据此，请有意参加培训人员不晚于 2018 年 8 月 10 日前将报名回执（附件 2）及发票信息发至以下报名邮箱。

机场协会报名邮箱：jcxhpxbm@163.com.

机场协会联系人：

乔楠：13331051760；64705667

吴洪霄：13911701075；64716675

附件 1：培训具体内容。

附件 2：《航班不正常服务与法律应用》培训报名回执。



中国民用机场协会

2018年07月27日

抄送： 财务部、综合部

承办部门： 培训与外联事务部

电话： （010）64716675

附件 1:

顾胜勤专家授课内容:

1、航班不正常的焦点问题

针对航班不正常的 4 焦点 6 大难题，服务从何着手？

一个问题两手抓：抓住旅客情绪与心理需求、抓航班不正常服务意识与技巧；

破解航班不正常的蝴蝶效应：群体旅客、群众领袖、需求外延；

2、航班不正常的服务困惑

认知上模糊、操作手册与文件的欠缺、服务意识的缺乏；

3、航班不正常的服务措施

航班不正常处置的七大措施；

抓住航班信息牛鼻子，把信息服务作为服务的重要内容；

落实吃住行、退改签；

处置旅客群体的五大对策、处置群体领袖的五大对策；

4、航班不正常的服务意识

树立一个观念：航班延误服务绝不延误；

懂得服务2个字、目前服务3个戒律、修炼服务意识四根支柱；

习伟民专家授课内容：

- 1、民航服务法规体系与航旅权益保护立法趋势；
- 2、1999年《蒙特利尔公约》、欧盟《261规则》与美国《航空旅客权利法案》解读；
- 3、承运人在不正常航班中的法定义务；
- 4、航班延误、拒载、超售的法律责任、损失认定与证据效力；
- 5、行李延误和行李损害赔偿；
- 6、不正常航班机票的退、改、签问题；
- 7、与民航服务相关的安全法律法规解读；
- 8、《客规》最新修订解读；
- 9、民航服务纠纷的多元化解决；
- 10、民航员工维权注意事项。

附件 2:

《航班不正常服务与法律应用》培训报名回执

单位全称	姓名	性别	部门	职务	电话号码