

## 航空安全保卫培训内容

### 一、客票销售环节的安保措施及售票人员的安保工作职责

1、旅客开始购买机票之时应视为航空安全保卫工作的开始。

2、售票中必须仔细查验旅客的有效证件（身份证、护照、军（警）官证、回乡证等）并指导、检查购票单逐项内容的填写，证件有效并与购票单内容相符，方准售票。

3、在销售电子客票时，应获得旅客的身份资料，如身份证号码、护照号码、其他有效证件的号码和有效证件上的旅客准确姓名等。购买电子客票的旅客在办理乘机手续时，应核对旅客身份，查验其有效证件。

4、售票柜台的制作应有安全防范措施。有效防止公众站在柜台前可拿到有效印戳、空白机票，以及防止从柜台进入工作区。存储空白机票的设施应放置在坚固的保险柜中，实行专人管理，严格领用和使用制度。

### 二、旅客购买多份保险的控制措施

售票期间出现旅客提出购买 3 份或 3 份以上保险的情况，代理人立即报至所属营业部，营业部在 24 小时内通报给营销委固定值班电话，营销委统一通报给保卫部值班人员，告知当班安全员，由当班安全员重点监控。

### 三、旅客信息保护

1、订座系统按规定设置获取旅客身份证件信息的程序。

2、公司采取相应安保措施，防止旅客信息被窃取或非法泄露。

3、公司各相关旅客信息管理单位不得擅自泄漏旅客信息。

#### 四、安保信息报告

1、航空安保事件发生后，应在 24 小时内将事件经过和处置情况补充报告保卫部。对于突发的《深航航空安全保卫事件类型参照表》（附件 1）中明确的 39 类事件，各营业部立即向保卫部航空安保管理室（联系方式:66671、18565725325）进行电话报告，并于 24 小时内参照《深航航空安全保卫事件信息表》（附件 2）向保卫部、体验管理室邮件报备具体情况，邮箱地址: A18406@shenzhenair.com、G02534@shenzhenair.com。

2、各营业部参照附件 3，按月度收集本营业部航空安保事件及管理信息，并于每月 20 日前将本单位《航空安保管理信息月度上报表》（附件 3）反馈至合作平台销售室关洪霞邮箱（g00140@shenzhenair.com）（如无航空安保事情，则无需上报）。

附件 1：深航航空安全保卫事件类型参照表

附件 2：深航航空安全保卫事件信息表

附件 3：航空安保管理信息月度上报表