

序号	岗位名称	岗位职责	岗位要求
1	地服投诉处理员	1、负责接收、回复旅客地面服务投诉。 2、投诉事件数据收集、做好相关记录台账备案。 3、对旅客服务投诉进行电话安抚。	1、全日制大专及以上学历。 2、专业不限、责任心强、沟通能力强、具有一定行政办公能力。 3、具有民航相关背景或有客服经历人员优先。 注：劳务派遣岗位
2	地服质量管理员	1、负责部门（内部、外部）旅客反馈信息渠道的日常维护，落实服务信息管理工作。 2、负责接收、录入、分发、汇总各渠道转发部门的投诉等各项服务质量处置工作。 3、负责对各类信息台账进行数据更新与监控。 4、负责组织责任单位对具体的投诉或事件进行调查。 5、负责开展部门服务质量体系性审核及专项服务质量监察工作，开展部内服务单位的质量评比、评估。	1、全日制本科及以上学历。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、专业不限、责任心强、沟通能力强、具有一定行政办公能力。
3	飞行资料员	1、负责外站进出港航班航线资料包的配备、发放、回收工作，并做好台账记录。 2、完成NAIP、JEPPESEN周期资料的接收、换页、校核工作；完成航路图更新、适航手册的接收、换页、校核工作；监督落实生产例会布置工作；备份EFB设备的发放、回收、维护以及电子资料更新的工作。	1、全日制大专及以上学历。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、具备航空公司飞行资料员工作经验者优先。
4	服务投诉专员 (在线客服)	1、负责智能客服数据库的维护工作。 2、负责在线客服答复工作。 3、负责旅客诉求的登记、闭环。 4、协助网站退票业务审核工作。	1、全日制大专及以上学历。 2、应用英语A级（同等英语水平）及以上。 3、有相关客服岗位工作经验者优先。 注：劳务派遣岗位
5	客舱供应专员	1、负责机上餐食、机供品保障质量监控，并针对异常情况开展事件调查。 2、负责对外沟通供应商，签订保障协议，明确供应商安全及安保要求。 3、负责监控各供应商保障标准执行情况，对客舱供应业务代理人进行审核监察。 4、负责完成领导交办的其它工作。	1、全日制本科及以上学历。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、专业不限、责任心强、沟通能力强、具有一定行政办公能力。
6	地面保障专员	1、负责机场地面服务类、机组酒店类协议签署工作。 2、负责机场、酒店等代理人的标准传达和质量管理工作。 3、负责代理机场的逾重行李收入提升及相关工作。 4、负责地面物资类采购等工作。	1、全日制本科及以上学历。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、专业不限、责任心强、沟通能力强、具有一定行政办公能力。
7	乘务标准管理员	1、负责客舱相关业务通告、新标准、业务资料的发布及归档工作。 2、协助组织开发服务新产品和推广工作。 3、负责收集、汇总外航空中业务资料和先进经验。 4、负责协助完成新机引进、新开航线（含国内、国际）、专包机航线的前期业务支援工作。 5、负责手册维护工作，业务资料编写、印刷。 6、负责音视频管理上机工作，包括合同的管理、购买版权的有效性、引进时间、转码合同和预算、结算等。 7、负责标准业务模块日成本的填报工作等。	1、全日制本科及以上学历。 2、CET-4或同等及以上外语水平。 3、民航相关院校毕业，具有民航相关标准、训练管理工作经验者优先。
8	服务督查专员	1、负责服务质量审核监察，推进服务质量改进，输出服务质量报告，履行服务督查职能。 2、受理公司级顾客投诉，调查服务不正常事件，做好各类服务危机事件处置等。	1、全日制本科及以上学历。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、具有民航相关质量管理或者一线服务相关工作经验优先。
9	飞行标准业务专员	1、负责开展技术类手册、训练类手册及课程的格式修订和报批工作，负责总师通告、工作提示的报批。 2、负责技术类信息的评估工作，下发《技术信息处理通知单》，并跟踪执行情况。 3、负责根据手册要求安排各类飞行员技术转升的各项检查。 4、负责对飞行员技术转升的审核、申报，负责统一更新、发布飞行员技术等级信息。 5、负责问询评估的组织和保障工作。	1、全日制本科及以上学历。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、能熟练使用office软件，具备良好的沟通协调力。 4、具有民航相关标准、训练管理工作经验者优先。
10	航材管理工程师	1、负责航材库房日常工作，消防安全管理工作。 2、负责航空器材验收入库，仓储管理、器材发付、器材包装和运输等工作。 3、负责AOG航材的租借价拨、AOG航材专车运输保障及租借航材的归还和付款工作。 4、负责MCO航材日常调配保障工作。 5、负责航空器材的清点、上架、盘点及库存管理工作。 6、负责航材库房5S管理工作。 7、负责航材保障日常值班工作。 8、负责完成上级领导交办的其它工作。	1、学历：全日制大专及以上学历，航空、物流、民航等相关专业优先。 2、外语：英语A级及以上同等外语水平。 3、工作经历：2年以上航材保障相关工作经验。 4、性格：性格沉稳、有耐心、善于沟通、有事业心和责任心。 5、技能：能熟练应用电脑办公软件，有物流仓储工作经验优先，有驾照和熟练驾驶经验者优先。
11	数据录入员	1、负责结算票据的接收、移交。 2、负责结算票据及时、准确的录入。 3、负责财务单据的整理、归档和入库。 4、负责收集日常工作的问题并反馈。 5、负责飞行任务书的录入、整理和归档。 6、负责成本单据系统录入工作等	1、学历：全日制大专及以上学历。 2、外语：应用能力A级及以上外语水平。 3、技能：能熟练使用office软件，具备良好的沟通协调力。 4、工作经历：具备财务相关工作经验者优先。 注：劳务派遣岗位
12	收益管理员	1、负责所辖航线的日常销售管理工作、市场销售分析、预测、组织和实施评估。 2、负责所辖航线的市场信息搜集、销售预案制定。负责协助航线网络进行航线测评、航班优化等工作。 3、负责协助电商、产品进行OTA及产品活动政策拟定。 4、负责协助进行团队政策拟定、销售组织等工作。 5、负责预测未来每个航班的虚耗水平，并确定超售额度及管理。	1、全日制本科及以上学历。 2、CET-4或同等及以上外语水平。 3、能熟练使用office软件，具备良好的沟通协调力。 4、较强的自我管理能力、较强的人际关系能力，具备良好的沟通协调力。 5、具备5年及以上相关行业工作经验优先。
13	航务协调类	1、负责总局空管局正班及加班电报布置、航路高度申请、外籍飞行员申报及日常关系维护。 2、负责总局运输司、各管理局航线经营权申请、空、海军民机场协调、航路申请协调。 3、负责各管理局时刻申请协调。 4、日常行政管理	1、全日制本科及以上学历，CET-4或同等及以上英语水平。 2、市场营销、民航运输相关专业。 3、具备5年及以上相关行业工作经验，具有民航航务协调或合作航线洽谈工作经验优先，能够接受驻外出差，具有吃苦耐劳精神。 4、了解国家及民航局政策，对法律知识有一定的了解，有一定心理承压能力，较强的沟通协调力。
14	安全监察工程师	1、负责公司年度监察审核、安全评估及法定自查计划的制定，开展日常监察审核和专项监察，评估各部门安全体系缺陷，督促公司手册、标准的落实，查找安全隐患，下发不符合项通知单并跟踪整改措施的制定和落实。 2、负责公司驾驶员舱音监督抽查实施与管理。 3、负责统计数据包括航段率、超限率，各机型的航段率和超限率等，并进行汇总记录，对于航段率低于指标或手册要求的进行对应处置。 4、负责统计并制作周期性分析报告。	1、全日制本科及以上学历，民航或其他理工类相关专业。 2、英语CET-4（或同等）及以上水平。 3、具有民航相关工作经验者优先。 4、有IT相关工作经验者优先。