

民用航空器事故家属援助管理规定

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条【立法目的和依据】 为规范民用航空器事故家属援助,根据《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》等法律、行政法规,制定本规定。

第二条【适用范围】 本规定适用于发生在中华人民共和国境内(不含港澳台)的公共航空运输和定期通用航空运输重大或特别重大航空器事故的家属援助。

国内航空运营人在境外发生航空器事故,应当按照事故发生地国家的规定提供家属援助。事故发生地国家没有相关规定的,应当参照本规定的相关要求提供家属援助。

第三条【工作原则】 航空器事故家属援助应当遵循统一领导、各负其责、以人为本的原则,为受害者及其家属提供及时有效的帮助。

鼓励家属援助提供者在家属援助过程中互帮互助。

第四条【行政管理】 中国民用航空局(以下简称“民航局”)和中国民用航空地区管理局(以下简称“民航地区管理局”)依据职责对航空运营人、机场运营人的航空器事故家属援助实施行业监督管理。

民航局和民航地区管理局统称为民航行政机关。

第二章 一般规定

第五条【家属援助接受者】家属援助接受者包括：受害者及其配偶、子女、父母、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女，姻亲，以及与受害者有密切联系的人。

第六条【家属援助提供者的范围】家属援助提供者的范围可包括但不限于：

- （一）航空运营人；
- （二）机场运营人；
- （三）民航行政机关；
- （四）第三方专业机构。

其他企业、社会组织、个人提供家属援助的，应当符合国家有关规定。

第七条【职责】航空运营人是航空器事故家属援助的责任主体。

机场运营人是航空器事故家属援助的重要主体，除按照国家有关规定做好应急救援、医疗救护等相关工作外，还应当配合航空运营人为受害者及其家属提供援助。

第八条【协议】航空运营人应当与其运营航线所涉及的机场运营人就航空器事故家属援助签订相关协议，明确家属援助的内容、要求和费用安排等事项。

前款要求可以签订单独协议，也可以在地面服务代理协

议等其他协议中明确家属援助事项。

第九条【保守秘密】在航空器事故家属援助过程中，涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的相关信息，应当依照国家有关规定实施管理。

第十条【专家资源】鼓励家属援助提供者聘请专家或第三方专业机构参与开展家属援助。

第十一条【奖励】对在航空器事故家属援助中作出突出贡献和成绩的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰、奖励。

第三章 航空运营人的责任

第十二条【航空运营人家属援助内容】航空器事故发生后，航空运营人应当根据航空器事故等级，及时为受害者及其家属提供援助。家属援助内容包括但不限于：

- （一）提供航空器事故受害者名单；
- （二）应急电话咨询；
- （三）提供即时信息；
- （四）往返事故发生地的安排；
- （五）在事故发生地的食宿和生活照顾；
- （六）到访事故现场和悼念活动；
- （七）即时经济援助（先行付款）；
- （八）医疗援助；

- (九) 心理援助;
- (十) 保管、辨认、归还遗体或遗骸;
- (十一) 保管和归还个人物品;
- (十二) 危机和法律咨询;
- (十三) 翻译和语言服务。

第十三条【家属援助场所】航空运营人应当根据航空器事故情况和实际需要，设立具体实施家属援助的场所。

第十四条【应急专用电话】在航空器事故发生后，航空运营人应当及时启动应急电话咨询服务：

- (一) 在航空器事故发生的 2 个小时内公布免费的应急专用电话号码;
- (二) 应急专用电话保证 24 小时开放;
- (三) 安排接受过专业培训的话务员提供应急电话咨询服务;
- (四) 服务语言应至少包括中文和英文。

第十五条【提供即时信息】航空运营人应当及时、持续为受害者及其家属提供家属援助相关信息，包括搜救情况、后勤安排、遗体遗骸处置、个人物品管理、悼念活动、事故调查进展等。

第十六条【食宿及照顾】航空运营人应当为受害者及其家属提供临时住宿和餐食，并采取必要安保措施，保护其隐私和免受打扰。

第十七条【访问事故现场】航空运营人应当根据需要对访问事故现场和参加悼念活动做出安排，包括交通、活动场所以及其他必要的保障。

第十八条【医疗援助】航空运营人应当配合医疗机构，为受伤人员和家属提供必要的医疗保障。

第十九条【心理援助】航空运营人应当安排具备相应资质和能力的人员为受害者及其家属提供必要的心理援助。

第二十条【遗体安置】航空运营人应当维护逝者尊严，依据国家有关规定和家属意愿，在地方政府和有关部门的协助下，做好遗体遗骸的保管、辨认、归还等事宜。

第二十一条【个人物品】航空运营人应当在政府有关部门的协助下，做好个人物品的保管和归还工作。

对无法归还或无人认领的物品应至少保存 12 个月；若仍无法归还或无人认领，按照有关规定处理。

第二十二条【危机咨询】航空运营人应当为受害者及其家属提供与航空器事故相关的危机咨询服务，包括但不限于事故后的实际生活问题、常识性建议等。

第二十三条【法律咨询】航空运营人应当为受害者及其家属提供与航空器事故相关的法律咨询。

第二十四条【即时经济援助】航空运营人应当为受害者及其家属提供即时经济援助（先行付款）。

第二十五条【翻译和语言服务】航空运营人应当根据需

要为外籍、少数民族、残疾人等提供翻译与语言服务。

第二十六条【证件和签证服务】航空运营人应当配合政府有关部门为受害者及其家属办理证件、签证等工作。

第二十七条【信息报告】航空运营人应当在航空器事故发生后 1 个小时内，向民航局和事故发生地的民航地区管理局的家属援助牵头部门书面报告家属援助初步情况：

- （一）航空器事故涉及的旅客、机组人员信息；
- （二）航空器事故现场家属援助总负责人的姓名、职务、联络方式等信息；
- （三）已开展的家属援助情况；
- （四）需要民航行政机关帮助和协调的事项。

上述情况发生变化或者出现其他新情况的，航空运营人应当及时补充报告。

第二十八条【终止】航空运营人终止家属援助工作应当符合国家有关规定。

第四章 机场运营人的责任

第二十九条【机场家属援助内容】航空器事故发生后，始发地、目的地、经停地、距离事故发生地最近的机场运营人，以及国家要求的其他机场运营人应当根据实际情况及时为受害者及其家属提供援助。家属援助内容包括但不限于：

- （一）应急电话咨询；

(二) 提供即时信息;

(三) 提供临时安置场所;

(四) 协助提供餐食、临时住宿、生活物资、人员转运。

第三十条【咨询电话】航空器事故发生后,始发地、目的地、经停地、距离事故发生地最近的机场运营人,以及国家要求的其他机场运营人应当确保客服电话 24 小时开放。

机场运营人应当安排接受过专业培训的话务员提供应急咨询和信息服务,服务语言应至少保证中文和英文。

第三十一条【临时安置区域】航空器事故发生在机场及其邻近区域的,事故发生地的机场运营人应当按如下要求在航站楼提供临时安置区域:

(一) 在隔离区内为未受伤的旅客设置临时安置区域;

(二) 在隔离区内为未受伤的机组设置临时安置区域;

(三) 在隔离区外为航空器事故受害者的家属设置临时接待区;

(四) 上述三个区域应单独隔离,避免相互接触。

航空器事故发生后,出发地、目的地、经停地、距离事故发生地最近的机场,以及国家要求的其他机场运营人应当在航站楼隔离区外为受害者的家属设置临时接待区。

第三十二条【临时安置场所】如果机场航站楼内没有足够空间设置第三十一条规定的区域的,机场运营人应当在机场附近安排酒店或相应场所满足临时安置相关要求,并负责

相应的交通运输保障。

第三十三条【安保和隐私保护】机场运营人应当对第三十一条、第三十二条要求的场所采取必要的安保措施，保护其隐私和免受打扰。

第三十四条【转运】当航空运营人的家属援助场所建立后，机场运营人应当协助航空运营人，将幸存者和家属转运至航空运营人的家属援助场所。

转运过程中应避免未受伤的旅客、未受伤的机组与受害者家属相互接触。

第三十五条【信息报送】航空器事故发生在机场及其临近区域的，事故发生地的机场运营人应当在事故发生后 1 小时内，向民航局和所属民航地区管理局的家属援助牵头部门书面报告家属援助初步情况：

（一）已掌握的航空器事故涉及地面第三者人员伤亡信息；

（二）航空器事故现场家属援助总负责人的姓名、职务、联络方式等信息；

（三）临时安置区域或场所的设立情况；

（四）已开展的家属援助情况；

（五）需要民航行政机关帮助和协调的事项。

出发地、目的地、经停地、距离事故发生地最近的机场运营人，以及国家要求的其他机场运营人应当在航空器事故

发生后的 1 小时内向民航行政机关书面报告家属援助开展情况。

上述情况发生变化或者出现其他新情况的，机场管理机构应当及时补充报告。

第五章 管理要求

第一节 家属援助计划

第三十六条【制定原则】国内航空运营人、机场运营人应当根据本规定，结合自身情况制定家属援助计划，确保具有针对性、实用性和可操作性。

航空运营人和机场运营人可以制定单独的家属援助计划，也可以是应急计划或相关方案的一部分。

第三十七条【内容要求】国内航空运营人、机场运营人的家属援助计划应当包括但不限于：

（一）家属援助组织管理架构、牵头部门、总负责人及相关部门的职责分工；

（二）家属援助的启动、终止程序；

（三）根据不同事故类型和规模，明确本规定要求的家属援助内容的实施部门、实施程序、实施要求；

（四）家属援助队伍的组建，包括人员数量、联系人、联系方式等信息；

（五）家属援助场所和临时安置区域的设置；

（六）培训和演练计划。

第三十八条【意见征集】国内航空运营人在制定家属援助计划时，应当征求主基地机场运营人、所在地区管理局的意见。

机场运营人制定家属援助计划时，应当征求驻场各国内航空运营人、所在地区管理局的意见，并确保与地方人民政府相关预案有效衔接。

第三十九条【修订】国内航空运营人、机场运营人每年至少开展一次家属援助计划评估工作，当出现下列情形时，应及时修订家属援助计划：

- （一）国家有关规定发生变化的；
- （二）家属援助组织机构及职责发生重大调整的；
- （三）家属援助内容或资源发生重大变化的；
- （四）开展援助或演练中发现问题需要作出重大调整的；
- （五）有必要修订的其他情况。

第四十条【备案】国内航空运营人、机场运营人应当将家属援助计划向民航局进行备案。

家属援助计划发生变化时，应当自变更之日起5个工作日内更新备案。

第二节 人员和物资管理

第四十一条【家属援助队伍】国内航空运营人、机场运

营人应当建立专职或兼职家属援助队伍。

国内航空运营人的家属援助队伍规模不少于航空运营人运营机型最大座位数的 3 倍，其中核心成员不少于航空运营人运营机型最大座位数的 1.5 倍。

机场运营人的家属援助队伍规模不少于机场保障商业载客运输最大机型座位数的 20%，其中核心成员不少于机场保障商业载客运输最大机型座位数的 10%。

第四十二条【设施设备及物资】国内航空运营人、机场运营人应当配备必要的家属援助设施、设备和物资，建立和健全相关管理制度，确保家属援助的需要。

国内航空运营人、机场运营人应当制定适用于家属援助工作的临时物资采购机制，提高应急情况下的采购效率。

第四十三条【资金保障】国内航空运营人应当做好家属援助资金准备工作，确保开展家属援助时资金及时到位。

第三节 培训和演练

第四十四条【培训大纲】国内航空运营人、机场运营人应当制定家属援助培训大纲，定期对家属援助队伍进行培训。

培训大纲应当包括但不限于如下内容：

- （一）课程设置、预期目标及评估要求；
- （二）培训对象范围（要区分核心成员与一般人员）；
- （三）实施培训的机构和教员要求；

（四）培训记录保存。

第四十五条【培训要求】家属援助队伍的培训应当包括初训和复训，培训有效期均为 24 个月。

航空运营人家属援助队伍核心成员初训时间不少于 16 小时，复训时间不少于 8 小时；

机场运营人家属援助队伍核心成员初训时间不少于 8 小时，复训时间不少于 4 小时。

第四十六条【培训合格】国内航空运营人、机场运营人家属援助队伍核心成员经培训合格的，应颁发相应证书或制作培训记录。

第四十七条【演练】国内航空运营人、机场运营人应当每年至少组织一次家属援助桌面演练或实战演练，并保存演练记录。

机场运营人应当每 3 年组织开展一次与驻场航空运营人的综合家属援助演练，包括随机选取 1 家驻场境外航空运营人。

国内航空运营人、机场运营人应针对演练发现的问题对家属援助计划进行修订和完善。

第四节 在中国运营的境外航空运营人管理要求

第四十八条【合作机制】在中国运营的境外航空运营人应当与国内航空运营人、机场运营人或第三方专业机构建立家属援助合作机制，确保家属援助符合本规定要求。

在中国运营的境外航空运营人应当将家属援助合作机制相关情况向民航局进行备案。家属援助合作机制相关情况发生变化时，应当自变更之日起 5 个工作日内更新备案。

第四十九条【承诺】在中国运营的境外航空运营人应当向民航行政机关提交承诺书，承诺在发生航空器事故时能够提供符合本规定的家属援助。

第五十条【先行提供援助】境外航空运营人在中国境内发生航空器事故或出现本规定第二条第三款情形的，应当及时启动家属援助合作机制，由境内家属援助合作单位先行提供家属援助。

境外航空运营人应当安排家属援助现场总负责人、家属援助队伍、保障资源在航空器事故发生后的 48 小时内到达现场，接替境内家属援助合作单位提供家属援助，或与境内家属援助合作单位共同提供家属援助。

第五十一条【演练】在中国运营的境外航空运营人应当与境内家属援助合作单位每两年至少联合开展一次家属援助桌面演练或实战演练，并保存演练记录。

在中国运营的境外航空运营人应当针对演练发现的问题对合作机制具体内容进行修订和完善。

第五十二条【检查】在中国运营的境外航空运营人应当每年至少对境内家属援助合作单位开展一次检查，确保其符合本规定和合作机制的相关要求。

第六章 监督管理及法律责任

第五十三条【检查方案】民航地区管理局应当根据本地区实际，制定本地区的航空器事故家属援助检查方案。

第五十四条【检查方式】家属援助检查分为日常检查和应急检查。

日常检查事项包括家属援助计划、队伍建设、协议签署、培训和演练情况等内容。

应急检查事项包括航空器事故发生后的家属援助开展情况、信息报送情况等内容。

第五十五条【法律责任】有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正；逾期未改正的，处5万元以下的罚款；情节严重的，处5万元以上10万元以下的罚款：

（一）航空运营人、机场运营人违反本规定第八条，未就航空器事故家属援助签订相关协议，或协议内容不符合要求的；

（二）航空运营人、机场运营人违反本规定第九条，在提供航空器事故家属援助过程中，未按规定处理涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的相关信息的；

（三）航空运营人违反本规定第十二条至第二十六条，未按要求提供家属援助或提供的家属援助不符合要求的；

（四）机场运营人违反本规定第二十九条至第三十四

条，未按要求提供家属援助的；

（五）航空运营人、机场运营人违反本规定第二十七条、第三十五条，未按要求报告信息；

（六）航空运营人违反本规定第二十八条，终止家属援助工作不符合国家有关规定的；

（七）国内航空运营人、机场运营人违反本规定第三十六条至第三十九条，未按要求制定、修订家属援助计划的；

（八）国内航空运营人、机场运营人违反本规定第四十条，未按要求进行备案的；

（九）国内航空运营人、机场运营人违反本规定第五章第二节，人员或物资管理不符合要求的；

（十）国内航空运营人、机场运营人违反本规定第五章第三节，未按要求开展培训或演练的；

（十一）境外航空运营人违反本规定第四十八条、第四十九条，未按要求建立家属援助合作机制、将合作机制备案或签署承诺书的；

（十二）境外航空运营人的境内家属援助合作单位违反本规定第五十条第一款，未先行提供家属援助的；

（十三）境外航空运营人违反本规定第五十条第二款，未按要求及时到达现场提供家属援助的；

（十四）境外航空运营人违反本规定第五十一条、第五十二条，未按要求开展演练或检查的。

第七章 附则

第五十六条【定义】本规定中下列用语的含义是：

（一）家属援助，是指向航空器事故受害者及其家属提供的用于处理其关切和需求的服务和信息。

（二）航空运营人，是指公共航空运输企业和从事定期运输的通用航空企业。

（三）机场运营人，是指运输机场和从事定期运输的通用机场。

（四）航空器事故，是指在航空运输过程中，任何人自登上航空器准备飞行起，直至到达目的地离开航空器为止的期间内发生的与该航空器运行有关并导致人员受伤或者死亡的事故。

（五）重大航空器事故，是指造成 10 人以上 30 人以下死亡（含失踪），或者 50 人以上 100 人以下重伤的航空器事故；

（六）特别重大航空器事故，是指造成 30 人以上死亡（含失踪），或者 100 人以上重伤的航空器事故；

（七）受害者，是指因航空器事故受到伤害、直接导致死亡或造成其重大损失的旅客、机组和地面第三方人员，包括罹难者、幸存者和失踪者。

（八）罹难者，是指由于航空器事故直接导致死亡的人

员，包括机组人员、持有运输凭证的旅客、免费旅客以及第三人。

（九）幸存者，是指在航空器事故中，没有因为事故受到致命伤害或者受到致命伤害经抢救而存活的人员。

（十）失踪者，是指由于航空器事故直接导致失踪的人员。

（十一）家属援助队伍核心成员，是指在家属援助中履行重要职责，需要重点培训的人员，包括承担家属援助领导指挥、综合协调等职责的主管，以及直接面对航空器事故受害者及其家属的一线人员。

第五十七条【参照执行】其他航空器事故的家属援助参照本规定执行。

第五十八条【生效与废止】本规定自 x 年 x 月 x 日起施行。原《民用航空器飞行事故应急反应和家属援助规定》（CCAR-399，民航总局令第 155 号）同时废止。