

中国民用航空华东地区管理局文件

民航华东局发〔2015〕36号

关于印发《民航华东地区不正常航班信息报告制度》的通知

各监管局，各航空运输公司、机场公司，华东空管局，中航油华东公司：

为了进一步规范不正常航班信息报告程序，做好航班延误处置工作，我局对原有的不正常航班信息报告制度进行了修订，现将修订后的《民航华东地区不正常航班信息报告制度》印发给你们，请遵照执行。

此通知。

附：《民航华东地区不正常航班信息报告制度》

民航华东地区管理局

2015年5月15日

(请各监管局负责将此件发至辖区内各航空公司(营业部)、机场公司、空管分局(站)、油料分公司及供应站)

抄送：民航局。

经办单位：民航华东地区管理局运输处

经办人：曹丽婷

联系电话：021-22322235

(共印 8 份)

民航华东地区不正常航班信息报告制度

信息畅通、及时、准确是做好航班正常工作的核心，是各运行保障单位协调联动的前提，是有效处置大面积航班延误的基本条件。2011年，我局根据民航局的要求，对辖区内不正常航班信息的报告内容，特别是大面积航班延误处置情况报告事项进行了明确的规定，各监管局依据管理局的通知要求，分别制定了不正常航班信息报告制度。近年来，由于部分单位机构、人员发生了变动，报送的不正常航班信息出现了格式不统一、内容不规范的现象，有的单位甚至未按要求及时上报相关信息。为进一步做好航班延误处置工作，特重新修订不正常航班信息报告制度。

一、报告的主体和范围

当发生大面积航班延误或航班发生重大事件时，各运行单位要及时将启动大面积航班延误应急处置预案、航班发生重大事件等相关信息立即报告所在地监管局（上海地区除外）；各监管局负责将辖区内各单位启动大面积航班延误应急处置预案情况、航班发生重大事件情况汇总后立即上报管理局值班室。上海地区各运行单位直接将相关信息报管理局值班室。

航班发生重大事件包括：发生群体性事件、消费者重大投诉事件、媒体曝光事件的航班情况。

关于大面积航班延误应急处置预案启动等级和相关条件，民航局在《关于试行大面积航班延误应急处置响应机制的通知》（局发明电〔2014〕2501号）中已经作了明确要求。各监管局、运行单位应按照民航局的规定，重新修订大面积航班延误应急处置预

案。各监管局要督促、检查辖区内各运行单位对大面积航班延误应急处置预案的修订工作，完善大面积航班延误应急处置预案，统一指挥、明确分工、处置及时、信息畅通、服务到位，使大面积航班延误处置工作更加规范有序。

二、报告的方式和内容

不正常航班信息报告分为快报、日报、月报三种方式。

（一）快报

各运行单位一旦启动大面积航班延误应急处置预案或航班发生重大事件，应在第一时间将大面积航班延误总体情况（包括航班延误总量、延误 4 小时及以上航班数量、取消/备降航班数量、滞留旅客人数、采取的应对措施等信息）、航班发生重大事件情况以电话方式向所在地监管局值班室报告，监管局值班室获悉后立即以电话方式报告管理局值班室（管理局及各监管局值班室联络方式见附件 1）。

（二）日报

各运行单位应在启动大面积航班延误应急处置预案、航班发生重大事件的当日 24 点以前，填写《华东民航不正常航班信息报告表》（见附件 2），以传真的方式报送所在地监管局值班室，监管局值班室立即以传真的方式报送管理局值班室。

（三）月报

各监管局应在每月第 2 个工作日内对上月辖区内机场各运行单位启动大面积航班延误应急处置预案或航班发生重大事件情况进行汇总和总结，填写《客货运输相关信息月度统计表》，以邮件的形式上报管理局，邮箱：caacec@163.com。

三、工作要求

（一）不正常航班信息报告工作是做好航班延误处置工作的重要环节，对于各单位之间统筹协调、整体联动，共同应对航班延误，特别是有效应对大面积航班延误至关重要。各运行单位一定要高度重视，切实加强组织领导，指派专人负责，确保信息报送工作的快速、及时和准确。

（二）各单位应根据管理局关于不正常航班信息报告的要求，认真制定、完善各自的不正常航班信息报告制度，确保信息沟通及时、传递顺畅、有效衔接。

（三）各单位要强化大局意识，从维护行业良好形象、提高行业发展质量、保持社会稳定的高度，加强舆情监控，严肃新闻纪律，规范工作程序。对各类媒体发布的不正常航班信息报道，应立即上报并调查处置，为航班延误处置工作营造良好的舆论环境。

（四）修订的不正常航班信息报告制度自下发之日起实施，原管理局和各监管局制定的相关文件同时废止。各单位自收到本通知之日起，应分别按快报、日报、月报的要求做好不正常航班的信息报送工作，由管理局汇总后上报民航局。对于未能做到及时报送信息，发生瞒报、漏报信息的责任单位，管理局将追究相关责任单位负责人的领导责任，或者向其主管单位发出追究领导责任的书面意见或建议。对于造成严重社会影响的，将以通报批评、限制航班运行或暂停增加航线航班等方式对相关责任单位进行处罚。

（五）请各单位按照《关于落实〈关于加强文明旅游工作会议纪要〉有关工作的通知》（局发明电〔2015〕861号）要求，做好扰

乱航空运输秩序的旅客信息记录工作，并填写《扰乱航空运输秩序旅客信息报送表》，报送所在地监管局。各监管局于每月第2个工作日前将上月信息汇总后，以邮件的形式上报管理局，邮箱：caacec@163.com。

- 附件：1. 《管理局及各监管局值班室联络方式》
2. 《华东民航不正常航班信息报告表》
3. 《扰乱航空运输秩序旅客信息报送表》

附件 1:

管理局及各监管局值班室联络方式

单 位	值班手机	传 真	电子邮件
华东管理局	13916661870	021-22322108	caacec@163.com
江苏监管局	13851765400	025-52483889	
浙江监管局	13805713688	0571-85068366	
山东监管局	13969091690	0531-82080327	
安徽监管局	13955103305	0551-63775089	
福建监管局	13706949912	0591-28012137	
江西监管局	13576919730	0791-83960192	jxcaac@qq.com
上海监管局	15921558023	021-22374353	
厦门监管局	13656009357	0592-5768907	
温州监管局	18067760500	0577-86898789	
青岛监管局	13361231239	0532-84717028	

附件 2:

华东民航不正常航班信息报告表

日期		报告时间	
单位		事发地	
延误航班总量	(架次)		
延误4小时以上航班数量	(架次)		
取消航班数量	(架次)		
备降航班数量	(架次)		
滞留旅客人数	(人)		
发生大面积航班延误原因			
发生重大事件情况说明			
应对措施			
报告人		联系电话	

附件 3:

扰乱航空运输秩序旅客信息报送表

填报单位:

填报时间:

填报人:

旅客姓名	证件号	航班号	扰乱航空运输秩序行为详情				备注
			日期	地点	行为简要描述	公安机关是否实施处理 及处理结果	

注: 1.除应立即报送情况外,本表由所在地监管局按月填报,于每月第2个工作日前将上月信息报管理局。

2.如旅客为旅行团旅客、旅游从业人员(旅行社导游、领队)的,应在备注中注明。