



# 管理程序

中国民用航空局机场司

编号：AP-140-CA-2024-03

下发日期：2024年1月3日

## 基于飞行视角的运输机场运行 保障能力反馈工作机制 实施办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强运输机场运行管理的主动性，充分发挥飞行员群体作用，从飞行视角及时识别并反馈机场运行安全隐患以及运行效率、规划设计、机组服务等方面存在的问题，提高机场保障能力，依据《中华人民共和国安全生产法》《民用机场管理条例》《民用航空安全信息管理规定》《运输机场运行安全管理规定》等法律法规规章制定本办法。

**第二条** 基于飞行视角的机场运行保障能力反馈工作机制（以下简称工作机制）目的是鼓励飞行人员通过线上、线下相结合方式，反馈与机场相关且不属于强制报告的信息，并通过管理相关人员反馈信息，促进机场运行保障能力不断提升。

**第三条** 本办法适用于运输机场（含军民合用机场民用部分，以下简称机场）基于飞行视角的运行信息反馈、分析、处理和应用等。

**第四条** 工作机制应当遵循自愿反馈、开放包容、属地管理、注重实效的原则，同时加强与航空安全自愿报告系统、安全信息共享平台的信息共享、联动，共同营造积极主动的安全文化氛围。

**第五条** 中国民用航空局机场司（以下简称机场司）负责建立、完善本工作机制，并对机制实施情况进行统一监督管理。

**第六条** 民航地区管理局（以下简称管理局）负责督促机场

管理机构做好相关人员反馈信息涉及问题的整改或工作改进，协助做好结果的核实和确认工作。

**第七条** 机场司委托中国民航科学技术研究院（以下简称航科院）具体负责相关人员反馈信息的收集、分析，以及跟踪问题整改或工作改进。

**第八条** 相关人员反馈信息可以通过线上和线下两种方式。

线上依托飞友科技有限公司（以下简称飞友科技）“飞常准”APP 业内版的“云报告”模块（以下简称“云报告”）。飞友科技协助航科院做好信息收集、分类工作，建立人员反馈信息的线上跟踪渠道，及时将问题整改或工作改进情况反馈相关人员。同时，指派专业团队持续做好系统改进和运行技术支持。

线下依托中国民航飞行员协会（以下简称飞行员协会）通过走访调研、问卷调查、座谈交流等形式，不定期收集整理人员反馈信息，并反馈航科院。同时，将线下反馈信息涉及的相关机场问题整改或工作改进情况反馈相关人员。

**第九条** 机场管理机构应当主动关注“云报告”上航科院推送的人员反馈信息，及时处理涉及本场问题的整改和工作改进，对有异议的反馈信息进行解释说明，并通过“云报告”统一回复问题整改结果、整改方案或解释说明。

机场相关驻场单位应当认真处理涉及本单位的有关信息，配合机场管理机构做好整改结果、整改方案或解释说明等回复工作。

涉及地方政府职责范围内的问题，机场管理机构应当积极协调地方政府相关部门完成问题整改。

## 第二章 反馈信息处理

**第十条** 相关人员通过“云报告”反馈信息后，飞友科技应当主动识别，按照机场运行安全、规划设计、运行效率、机组服务等类别归类，航科院原则上应当每日对信息归类情况核实确认，必要时调整归类结果。

**第十一条** 当识别到涉及跑道道面破损、沉降，目视助航设施运行不正常，跑道侵入风险等与跑道安全相关的较为紧急问题时，飞友科技应当及时推送给航科院和相关机场管理机构。航科院收到紧急问题后，核实问题的完整性、准确性，必要时在飞友科技协助下，联系相关人员补充完善信息。信息核实无误后，航科院通过“云报告”推送给相关管理局，并报机场司。机场司通过管理局督促相关机场管理机构加快整改。管理局做好整改跟踪和结果确认，并督促相关机场管理机构通过“云报告”及时回复整改结果。

**第十二条** 当识别为除第十一条所述之外的运行安全类非紧急问题和其它类别的问题时，相关单位一般按照以下程序处理：

（一）航科院在飞友科技协助下，核实问题完整性和准确性，必要时联系相关人员补充信息，并通过“云报告”推送给相关管理局和机场管理机构。

(二) 机场管理机构收到推送信息的 10 个工作日内，会同相关驻场单位判断人员反馈信息是否属实，提交问题处理意见，包括整改结果、整改方案或解释说明。

确认属实后，可以立即整改或改进的，应当立行立改，并提交整改结果。难以立即整改和改进的，应当制定方案，明确整改或改进措施、责任部门和完成时限，确保后续整改到位。问题不属实或存在误解的，机场管理机构通过“云报告”解释说明，反馈至相关人员。如双方达成一致意见，对相关问题做销号处理；如双方未达成一致意见，经航科院核实评估后（必要时经机场司审核同意），做出处理意见。

(三) 航科院应当及时评估问题整改结果，必要时由相关管理局协助验证确认。经评估，完成整改的，对相关问题做销号处理。未完成整改或整改不到位的，应当及时退回相关单位继续整改，如存在异议，相关机场管理机构可以通过“云报告”提交解释说明向管理局申诉，经管理局认可后，航科院对相关问题做销号处理。

**第十三条** 问题整改完成后，飞友科技通过“云报告”将结果推送至反馈信息的人员。

**第十四条** 飞行员协会将线下收集的人员反馈信息录入“云报告”，后续工作流程参照第十条、十一条、十二条的相关程序和要求执行。线下问题整改完成后，飞友科技通过“云报告”将结果推送至飞行员协会，飞行员协会将结果反馈至相关人员。

### 第三章 反馈信息分析、应用

**第十五条** 航科院应当每月对相关人员反馈信息的处理情况、共性问题等进行统计梳理，将处理不及时的问题报机场司。机场司通过管理局督促机场管理机构或驻场单位加快处理、整改，直至问题销号。

**第十六条** 航科院应当每半年汇总有关机场相关人员反馈信息的处理以及问题整改情况，在规定时限内报相关管理局，作为运输机场运行安全保障能力综合评估中综合管理类有关指标的评估依据。

**第十七条** 对于反馈信息积极且发现问题精准的人员，由机场司视情择优授予“机场运行观察员”称号。

对于恶意反馈不实信息年度累计3次以上的人员，纳入“恶意反馈黑名单”，取消其信息反馈资格。

### 第四章 附 则

**第十八条** 本办法由机场司负责解释。

**第十九条** 本办法自下发之日起试运行，2024年7月1日起正式施行。