



# 咨询通告

中国民用航空局运输司

---

编 号:AC-300-TR-2017-01

下发日期:2017年9月27日

## 关于《航班正常管理规定》 实施过程中有关问题的解释(一)

---



# 关于《航班正常管理规定》实施过程中 有关问题的解释(一)

为确保《航班正常管理规定》(交通运输部令2016年第56号,以下简称规定)的顺利实施,切实发挥规定在保障航班正常、有效处置航班延误、维护消费者合法权益和航空运输秩序方面的规范作用,现对规定实施过程中有关问题作出如下解释:

## 1. 关于规定第二条的解释

1.1 关于国内承运人,规定适用于其在中国境内的出港客运航班和在中国境外的出港客运航班。对于国内承运人的境外出港客运航班,除非所在地法律法规和境外有关当局就同一事项与规定要求冲突,国内承运人在航班正常保障、延误处置及旅客投诉管理方面应当遵守本规定要求。

1.2 境外有关当局包括境外民航等政府部门、机场当局以及空中交通管理部门。

## 2. 关于规定第十七条第一款的解释

2.1 承运人在旅客购票过程中告知旅客运输总条件,应当根据不同购票方式按照本解释2.2,2.3和2.4方式告知。

2.2 旅客在承运人的网站购票的,承运人应当将运输总条件

内容告知旅客,并确保旅客阅知运输总条件后方可完成购票手续。

2.3 旅客在承运人售票处现场购票的,承运人应当提示旅客阅读运输总条件内容,并确保旅客阅知运输总条件后方可完成购票手续。

2.4 旅客通过电话购票的,承运人应当告知旅客运输总条件阅读的必要性和阅读途径,并确保旅客阅知运输总条件后方可完成购票手续。

### **3. 关于规定第二十二条第二款的解释**

3.1 规定第二十二条第二款所指航班,包括承运人计划执行的在机场管理机构、空管部门、地面服务代理人、航空销售代理人等单位保障或服务范围内的全部出港延误航班和取消航班。

3.2 航班出港延误的,承运人应当自确定航班出港延误之时起发布航班出港延误信息,并且每隔 30 分钟发布一次,直至航班实际出港撤轮挡为止。

3.3 航班取消的,承运人应当自确定航班取消之时发布航班取消信息,航班取消信息只需要发布一次。

### **4. 关于规定第二十七条第二款的解释**

4.1 规定第二十七条第二款所指航班延误或者取消书面证明,适用于航班出港延误、航班到港延误、航班取消的情形,承运人应当以“航班延误/取消证明”的形式向旅客出具。(“航班延误/取消证明”参考样式见附件)

4.2 4.1 中的“航班出港延误”是指规定第三条(三)“航班出

港延误”，“航班到港延误”是指规定第三条(二)“航班延误”。

4.3 航班出港延误但到港不延误，旅客要求出具航班延误书面证明的，承运人应当向旅客提供“航班延误/取消证明”，证明应当至少包含旅客姓名、身份证号、航班日期、航班号、航班出港延误的事实、航班出港延误的原因。

4.4 航班出港延误且到港也延误或者航班出港不延误但到港延误，旅客要求出具航班延误书面证明的，承运人应当向旅客提供“航班延误/取消证明”，证明应当至少包含旅客姓名、身份证号、航班日期、航班号、航班信息、计划/实际起飞和到达时间、延误原因等内容。

4.5 因航班取消、航班出港延误、航班到港延误，旅客放弃行程同时要求承运人提供航班延误或者取消书面证明的，承运人应当向旅客提供“航班延误/取消证明”。

4.6 下列情形，视为满足规定第二十七条第二款“承运人及时提供”的要求：

4.6.1 在航班取消、航班出港延误、航班到港延误情况下，承运人在始发机场、经停机场、备降机场、到达机场现场向旅客提供“航班延误/取消证明”的。

4.6.2 在航班取消、航班出港延误、航班到港延误情况下，旅客现场未要求但事后要求承运人出具“航班延误/取消证明”的，或者承运人现场无法提供的，承运人在旅客要求之日起(含当日)7内以信函、传真或者电子邮件等方式向旅客提供的。

4.6.3 承运人通过机场自助值机设备或者网络平台向旅客提供“航班延误/取消证明”，并且旅客表示接受的。

4.7 旅客要求承运人出具航班延误或者取消书面证明的，应当自航班实际执行之日起2年内提出。超过2年要求承运人出具航班延误或者取消书面证明的，由承运人决定是否提供。

4.8 旅客对承运人提供的“航班延误/取消证明”有异议，依据规定第二十六条第三款经民航局确认有误，旅客要求承运人重新提供的，承运人应当自旅客要求之日起(含当日)7日内以信函、传真或者电子邮件等方式重新向旅客提供。

4.9 “航班延误/取消证明”信息已更正的，承运人应当根据更正后的信息，依据规定和运输总条件对旅客补充提供相关服务。

## **5. 关于规定第三十三条第一款的解释**

5.1 发生机上延误后，承运人应当及时向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息，首次通告应不晚于发生机上延误之时起30分钟，并且在首次通告后每隔30分钟向旅客通告航班动态信息。

## **6. 其他**

6.1 本解释涉及的期限以日历天计算，包含双休日和法定节假日。

6.2 本解释自发布之日起施行。

附件

## 航班延误/取消证明

编号:

旅客姓名		身份证号	
航班日期		航班号	
航班信息	从 (经停/备降) 至		
航班出港延误 <input type="checkbox"/>	航班到港延误 <input type="checkbox"/>	航班取消 <input type="checkbox"/>	
航班计划起飞-到达时间			
航班实际起飞-到达时间			
航班延误/取消原因	1. 公司原因 <input type="checkbox"/> 2. 非公司原因 ①天气 <input type="checkbox"/> ②航班时刻安排 <input type="checkbox"/> ③军事活动 <input type="checkbox"/> ④空管 <input type="checkbox"/> ⑤机场 <input type="checkbox"/> ⑥联检 <input type="checkbox"/> ⑦油料 <input type="checkbox"/> ⑧离港系统 <input type="checkbox"/> ⑨旅客 <input type="checkbox"/> ⑩公共安全 <input type="checkbox"/>		

XXXX 航空公司

年 月 日

(盖 章)

