

民航明传电报

签批盖章 吴小兵

等级 特急

西南局发明电〔2016〕2144号

民航西南地区管理局关于印发《落实 <航班正常管理规定>任务分解表》的通知

民航西藏区局、各监管局，西南空管局，各运输航空公司，各机场（集团）公司，中国航油西南、云南公司，中航材西南公司，西南凯亚公司，中航协西南地区代表处：

为认真贯彻执行《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》），对《规定》明确的主体责任和监管责任切实抓好落实，按照明确职责、协调统一、各司其职的原则，经研究，管理局制定了《落实<航班正常管理规定>任务分解表》（以下简称《任务分解表》）。现将《任务分解表》印发各单位，并提出以下相关工作要求，请遵照执行：

一、各单位要以高度的责任感、使命感，认真贯彻执行《规定》，从“抓源头、抓过程、抓善后”的原则出发，尽快做好保障航班正常和航班延误处置的各项规定、标准和规范的落实工作，健全管理机构，完善制度预案和运行规范。同时，要结合西南高原运行的特点，进一步采取措施，加大对航班大面积延误和长时间航班延误处置的管控，改进运行品质，提高综合保障实力。

二、西藏区局、各监管局要严格落实监管责任，并根据管理局负责部门的职责进行分工协调，加强检查与督导。

三、管理局根据《规定》对航班正常检查单进行了完善和修订，民航局已在全行业进行转发。请西藏区局、各监管局按照新的检查单内容，在春运前对辖区各单位进行一次全面的航班正常工作检查，确保各单位做好春运保障的各项准备工作。

附件：《民航西南地区管理局落实〈航班正常管理规定〉任务分解表》

民航西南地区管理局

2016年12月15日

抄送：民航局，管理局局级领导，管理局空管处、机场处、公安局、飞标处、外航处、航卫处、航务处、适航维修处、通导处、气象处、办公室、航安办、政法处、党办。

承办单位：运输管理处

电话：028-85710567

民航西南地区管理局落实《航班正常管理规定》任务分解表

章节	主要内容	责任主体	监管主体	管理局负责部门 (或授权组织)
航 班 正 常 保 障	1、承运人、机场管理机构、空管部门、地面服务代理人及其他服务保障单位应当分别建立航班正常运行保障制度，保证航班正点运营。航班正常运行保障制度应当包括航班正常工作的牵头部门、管理措施、考核制度等内容。	运输航空公司 机场管理机构 西南空管局 地面服务代理人 其他服务保障单位	西藏区局 各监管局	运输处、空管处、机场处、 航务处、外航处
	2、承运人应当按照获得的航班时刻运营航班。	运输航空公司		空管处
	3、承运人应当提高航空器及运行人员的运行能力，充分利用仪表着陆系统或者等效的精密进近和着陆引导系统，积极开展相关新技术的应用，保障航班安全、正常运行。	运输航空公司		航务处、飞标处、空管处、 通导处
	4、承运人应当合理安排运力和调配机组，减少因自身原因导致航班延误。	运输航空公司		运输处、飞标处
	5、机场管理机构应当加强对设施设备的检查和维护，保障航站楼、飞行区的设施设备运行正常，减少因设施设备故障导致的航班延误。	机场管理机构		机场处
	6、机场管理机构与空管部门应当加强协同，研究优化机坪运行管理，提高地面运行效率，并对所有进出港航班运行进行有效监控。	机场管理机构 西南空管局		机场处、空管处
	7、机场管理机构应当按照相关规定安装、使用仪表着陆系统或者等效的精密进近和着陆引导系统，积极开展相关新技术的应用，保障航班安全、正常运行。	机场管理机构		机场处、航务处、空管处、 通导处
	8、地面服务代理人、自营地面服务业务的承运人、代理承运人地面服务业务的机场管理机构，应当按照保障业务的实际需求配备足够数量的运行保障设备和人员。	开展地面服务代理 的企业		机场处
9、空管部门应当依据职责严格执行空管运行工作程序和标准，加快空中流量，保证航班正常。	西南空管局	空管处、机场处		

		10、空管部门应当依据职责积极推动新技术应用，提高运行保障能力，保证航班正常。	西南空管局		空管处、机场处、航务处、 通导处		
		11、空管部门应当加强天气监测和预报能力建设，按照规定为承运人提供准确的航空气象服务。	西南空管局		气象处、机场处、空管处		
		12、航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等服务保障单位，应当做好航油供应、航材保障和信息服务等工作，减少因自身原因影响航班正常。	中航油西南、云南分公司、 中航材西南分公司、 西南凯亚公司		机场处、运输处		
	延 误 处 置	一 般 规 定	1、承运人应当制定并公布运输总条件，明确航班出港延误及取消后的旅客服务内容，并在购票环节中明确告知旅客。 国内承运人的运输总条件中应当包括是否对航班延误进行补偿；若给予补偿，应当明确补偿条件、标准和方式等相关内容。		运输航空公司	西藏区局 各监管局	运输处、外航处
			2、承运人应当积极探索航班延误保险等救济途径，建立航班延误保险理赔机制。		运输航空公司	运输处	
			3、承运人委托他人代理地面服务业务或者销售代理业务的，应当在代理协议中明确航班出港延误后的服务内容和标准。		运输航空公司	运输处	
4、承运人及其航空销售代理人在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客定座系统，并负责及时通告旅客航班动态信息。			运输航空公司 航空销售代理人	运输处、中航协西南代表 处			
5、承运人、机场管理机构、地面服务代理人应当分别制定备降航班地面服务保障工作程序和应急预案。 承运人与备降机场管理机构、地面服务代理人有备降保障协议的，备降机场管理机构和地面服务代理人应当按保障协议做好备降航班服务工作。 承运人签订协议的备降机场无法接收备降，航班需在其他机场备降时，相关机场管理机构应当按照有关规定积极创造条件，在保证安全的前提下，提供备降保障，不得借故不予保障。			运输航空公司、 机场管理机构、 地面服务代理人	运输处、机场处、空管处			
6、航班出港延误或者取消时，承运人、机场管理机构、空管部门、地面服务代理人、航空销售代理人应当加强信息沟通和共享。 承运人应当每隔 30 分钟向机场管理机构、空管部门、地面服务代理人、航空	运输航空公司 机场管理机构 西南空管局	运输处、机场处、空管处、 气象处、外航处、中航协 西南代表处					

航班出	<p>销售代理人发布航班出港延误或者取消信息,包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。</p> <p>空管部门应当按照规定将天气状况、流量控制和航班出港延误后放行等信息通告承运人和机场管理机构。</p> <p>机场管理机构应当按照规定将机位、机坪运行情况等信息通告承运人、地面服务代理人和空管部门。</p>	地面服务代理人 航空销售代理人	
	<p>7、机场管理机构应当协调驻场各单位,制定大面积航班延误总体应急预案,并定期组织演练。</p> <p>承运人、地面服务代理人、空管部门及其他服务保障单位应当分别制定大面积航班延误应急预案。</p> <p>驻场各单位应当服从机场管理机构的组织协调,参加演练,落实各项服务保障工作。</p>	机场管理机构及各 驻场单位	运输处、机场处、空管处、 公安局
	<p>8、旅客应当文明乘机,合法维权,不得违法进入机场控制区,堵塞安检口、登机口,冲闯机坪、滑行道、跑道,拦截、强登、强占航空器,破坏设施设备,或者实施其他扰乱民航运输生产秩序的行为。出现旅客上述扰乱民航运输生产秩序的情况,承运人、地面服务代理人、机场管理机构等相关单位应当及时报警。</p> <p>机场公安机关接到报警后,应当依法及时处理,维护民航运输生产秩序。</p>	运输航空公司、 地面服务代理人、 机场管理机构	公安局
	<p>1、在掌握航班出港延误或者取消信息后,各单位应当按照各自职责,做好以下信息通告工作:</p> <p>承运人应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式,及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息,包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。</p> <p>机场管理机构应当利用候机楼内的公共平台及时向旅客通告航班出港延误或者取消信息。</p> <p>航空销售代理人应当将承运人通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客。</p> <p>各单位应当加强协调,及时传递相关信息,确保对外发布的航班信息真实、</p>	运输航空公司 机场管理机构 航空销售代理人	运输处、外航处、机场处、 中航协西南代表处

港 延 误 旅 客 服 务	一致。 旅客对承运人、机场管理机构、航空销售代理人通告的信息真实性有异议的，可在旅行结束后向民航局确认。		
	2、航班出港延误或者取消时，承运人应当根据运输总条件、客票使用条件，为旅客妥善办理退票或者改签手续。 旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，承运人应当及时提供。	运输航空公司	运输处
	3、航班出港延误或者取消时，承运人应当按照运输总条件，做好旅客服务工作。	运输航空公司	运输处
	4、发生航班出港延误或者取消后，承运人或者地面服务代理人应当按照下列情形为旅客提供食宿服务： 由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，承运人应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，承运人应当协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。 国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，承运人均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。 国内航班发生备降，无论何种原因，承运人均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。	运输航空公司 地面服务代理人	运输处
	5、在航班出港延误或者取消时，承运人、航空销售代理人或者地面服务代理人应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。	运输航空公司 地面服务代理人 航空销售代理人	运输处
	6、机场管理机构应当在航站楼内为旅客提供医疗服务。	机场管理机构	航卫处
	机 上	1、承运人应当制定并向社会公布机上延误应急预案，预案内容应当包括机上延误时的信息通告、餐饮服务提供时间和下机的条件及限制。 机上延误应急预案应当与机场管理机构、海关、边检、安保部门充分协调。	运输航空公司 机场管理机构
2、发生机上延误后，承运人应当每 30 分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息。		运输航空公司	飞标处、空管处

西南空管局

延误处置	由于流量控制、军事活动等原因造成机上延误的，空管部门应当每 30 分钟向承运人通告航班动态信息。			
	3、机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，承运人应当保证盥洗设备的正常使用。 机上延误超过 2 小时（含）的，应当为机上旅客提供饮用水和食品。	运输航空公司		飞标处、运输处
	4、机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，承运人应当在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下飞机等待。	运输航空公司		飞标处、运输处、公安局
	5、机场管理机构、地面服务代理人应当协助承运人做好机上延误时的各项服务工作。	机场管理机构 地面服务代理人		运输处、机场处
	1、机场管理机构及驻场各单位应当共同建立大面积航班延误联动协调机制，包括信息共享、航班放行协调、旅客服务协调等机制。	机场管理机构及驻场各单位		管理局各相关职能部门
大面积航班延误处置	2、机场管理机构应当及时宣布启动大面积航班延误总体应急预案，并协调承运人、地面服务代理人、机场公安机关、空管部门及服务保障单位，共同实施应急预案。	机场管理机构及驻场各单位		管理局各相关职能部门
	3、发生大面积航班延误时，空管部门应当按照规定向有关单位通告航班延误原因、预计起飞时间等航班动态信息。 机场管理机构应当建立大面积航班延误信息发布工作制度及对外宣传平台，实时向社会公布延误及处置情况。	西南空管局 机场管理机构		空管处、运输处、机场处
	4、发生大面积航班延误时，空管部门应当协调承运人、机场管理机构、地面服务代理人等单位，启动航班放行协调机制。	西南空管局 运输航空公司 机场管理机构 地面服务代理人		空管处
	5、发生大面积航班延误时，机场管理机构应当启动旅客服务协调机制，协调承运人、地面服务代理人、机场公安等单位，组织实施相关服务工作。 机场管理机构应当协调海关、边防、检验检疫等联检单位，根据进出港航班运行情况，确保旅客快速办理联检手续。 夜间大面积航班延误期间，机场管理机构应当协调相关单位延长机场巴士运营时间。	运输航空公司 机场管理机构 地面服务代理人 机场公安		运输处、机场处、空管处、公安局

	6、发生大面积航班延误时，机场公安机关应当增加现场执勤警力，维护民航运输生产秩序。	机场公安		公安局
	7、机场管理机构应当与地方政府建立大面积航班延误处置联动机制，必要时请求地方政府协助。	机场管理机构		运输处
旅客 投诉 管理	1、为了维护自身的合法权益，旅客可以向承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人或者民航行政机关投诉，也可以依法直接申请仲裁或者提起民事诉讼。		西藏区局 各监管局	运输处
	2、承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，并以适当方式向社会公布中国境内的投诉受理电话、电子邮件地址，并报民航行政机关备案。 投诉受理机构、投诉受理人员及联系方式等事项发生变化的，应当自决定变化之日起5日内以书面形式告知民航行政机关。 港澳台地区承运人和外国承运人应当具备受理中文投诉的能力。	运输航空公司 机场管理机构 地面服务代理人 航空销售代理人		运输处、外航处
	3、承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、民航行政机关应当在收到旅客投诉7日内予以处理并告知旅客受理情况。 国内承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、民航行政机关应当在收到旅客投诉10日内做出实质性回复。港澳台地区承运人和外国承运人应当在收到旅客投诉20日内做出实质性回复。 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、销售代理人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保留2年。	运输航空公司 机场管理机构 地面服务代理人 航空销售代理人		运输处
	4、承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人处理投诉不符合要求，民航行政机关依据职责要求其改正的，承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人应当予以改正。	运输航空公司 机场管理机构 地面服务代理人 航空销售代理人		运输处
信息	1、承运人应当将运输总条件报民航行政机关备案。	运输航空公司	西藏区局 各监管局	运输处
	2、机场管理机构应当将大面积航班延误总体应急预案报民航行政机关备案。 承运人应当将机上延误应急预案报民航行政机关备案。 大面积航班延误总体应急预案、机上延误应急预案发生变化的，应当自变化之	机场管理机构 运输航空公司		运输处

报告	日起 5 日内以书面形式告知民航行政机关。		
	3、发生大面积航班延误和机上延误时，承运人、机场管理机构、空管部门应当及时向民航地区管理局报告相关情况，并保存处置情况记录 2 年。	机场管理机构 运输航空公司 西南空管局	运输处、空管处
	4、承运人、机场管理机构、地面服务代理人、空管部门应当按照航班正常统计有关规定，做好航班运行数据的记录、上报、汇总等工作，并对真实性负责。 民航局定期对外公布航班正常情况和旅客投诉受理、处理情况，接受社会监督。	运输航空公司 机场管理机构 地面服务代理人 西南空管局	空管处、机场处