

青岛航空机上延误应急预案

一、目的与范围

1、目的

为提升公司机上延误应急处置能力与服务品质，保证旅客在机上延误时得到更好的服务体验，享受消费者合法权益，根据《航班正常管理规定》（交通运输部令 2016 年第 56 号）及《关于做好航班正常管理规定实施准备工作的通知》（局发明电〔2016〕2454 号）要求，秉承“真情服务”及青岛航空“情出于心，自然感动”的服务理念，特制定《机上延误应急预案》。

2、范围

本预案适用于青岛航空实际承运的航班发生机上延误时的旅客服务工作。

二、延误定义

1、 航班出港延误

指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

2、航班延误

指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

3、机上延误

指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待时间超过机场规定的地面滑行时间的情况。

三、延误的原因分类：

- 1、天气：因不利飞行的天气原因造成的航班不正常。
- 2、公司：因航班计划、地面运输保障服务、空勤人员、飞机清洁、食品供应等公司的原因造成的航班不正常。
- 3、空管：已按时关舱门的航班，因空中交通管制调整飞机飞行间隔、通信导航设备故障，以及通信、导航、气象和航行情报服务等造成的航班不正常。
- 4、机场：因机场的运行环境、设备、供电保障、鸟害、地面运输服务保障、安全检查、机务保障、飞机清洁、食品供应等机场的原因造成的航班不正常。
- 5、油料：因油品质量、未按计划供油、加油设施故障、加油不按时等原因造成航班不正常。
- 6、离港系统：电子离港系统故障，不能或延误办理旅客登机手续，造成航班不正常。
- 7、旅客：因旅客证件不符、携带危禁物品、伤残旅客登机、没有按时办理有关手续（未按时登机和登机后发生意外情况）等造成的航班不正常。
- 8、军事活动：因重要飞行、科学试验、敌情警报、军事活动、国家或军事领导部门指示等原因造成的航班不正常。

9、公共安全：发生重大事件，国家采取必要措施降低可能的危害程度，从而影响航班正常，导致航班延误。

四、机上延误处置标准

1、 服务热线：0532-96630

2、 信息通告

接到延误信息后，乘务组应第一时间用中、英文两种语言广播通知旅客航班延误信息，并每隔 30 分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班信息，确保信息真实、一致。

3、 特殊旅客服务

机组人员要积极与相关部门的沟通、协调，尽力协助有特殊需求的旅客；

乘务组关注旅客动态，做好机上旅客突发疾病的预防工作；

乘务组做好对客的沟通和安抚工作，对残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需要特别照料的旅客及时提供关怀和细微服务；

如航班备降且计划在外地过夜，乘务组需主动联系无成人陪伴儿童接机人，告知航班延误信息。

4、 客舱服务

机上延误等待期间，及时检查、维护洗手间卫生、设备情况，在不影响航空安全的前提下，保证洗手间正常使用；

机上延误等待时间在 1-2 小时（不含）以内，视情况为

旅客提供报纸、娱乐节目及饮用水服务；

机上延误时间在 2 小时（含）以上，在飞机客舱安全、机场设施以及航空交通管制等条件允许情况下，为机上旅客提供饮用水和食品服务；

机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，在不违反航空安全、安全保卫规定、资源有保障的前提下，安排旅客下飞机等待。

5、延误证明

航班出港延误或者取消时，旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，机场售票柜台或呼叫中心将给予提供。

五、职责

公司相关一线保障部门根据“预案”制定具体工作操作程序，保证预案切实有效实施。

1、运行控制部：与机组、市场等建立延误信息通知渠道，积极与空管沟通、协调 AOC 相关坐席做好延误的处置工作；

2、市场部：保证旅客终止行程或下机后的服务工作，以及满足旅客对延误证明材料的需求；

3、客舱部：延误时，旅客机上等待期间进行客舱服务保障，关注特殊旅客服务；

4、飞行部：延误时，飞行机组实时与 ATC 和 AOC 沟通，向乘务组以及旅客发布延误信息，做到延误信息发布的

统一、及时；

5、机务工程部：延误时，保证机上服务设施设备能正常使用，尤其是餐饮服务设施设备、洗手间、空调系统、娱乐系统等；

6、综合事业部：应掌握延误处置预案中对机上餐饮服务的要求，根据机上现有餐饮的配备情况，与乘务长沟通，适当增补餐饮数量，与航食公司协调及时保障机上旅客用餐用饮的合理需求；

7、保卫部：当机上发生旅客扰乱民航运输生产秩序时，安保组组长应在机长的领导下有效维护客舱秩序，根据实际情况及时报警。