

深圳航空有限责任公司机上

延误应急处置预案

（2017年1月1日生效）

目录

第一条 目的	2
第二条 定义	2
第三条 适用范围	2
第四条 机上延误处置标准	2

第一条 目的

为有效处置航班延误，维护消费者合法权益，做好对旅客的各项服务保障工作，提升公司机上延误应急处置能力与服务质量，深圳航空有限责任公司根据民航局下发的《航班正常管理规定》（交通运输部令〔2016〕56号）要求，特制定本预案。

第二条 定义

“机上延误”是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超过机场规定的地面滑行时间的情况。

第三条 适用范围

本预案适用于深航作为实际承运人所执行航班发生机上延误时的应急处置工作。

第四条 机上延误处置标准

4.1 按时向旅客提供信息通告

当航班因天气、突发事件、空中交通管制等原因发生机上延误时，深航应每 30 分钟向旅客通告延误原因和预计延误时间等航班动态信息。

4.2 及时为旅客提供客舱服务

4.2.1 预计航班机上延误 2 小时内，在不影响飞行安全、客舱安全、不加剧航班延误的前提下，乘务组对旅客提供饮用水。

4.2.2 预计航班机上延误 2 小时（含）以上，在不影响飞行安全、客舱安全、不加剧航班延误的前提下，乘务组对旅客提供餐食和饮用水。

4.2.3 出港发生机上延误时，如航班计划未配备餐饮，应及时根据配餐公司提供的餐饮加配时间以及航班预计起飞时间，在避免因提供餐饮影响飞行、客舱安全和加剧航班延误的前提下，加配餐食。

4.2.4 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，乘务组应当保证洗手间设备的正常使用。

4.2.5 机上延误期间，如果航班突然接到起飞指令，乘务组应立即停止一切客舱服务，进行客舱安全检查。

4.3 特殊旅客保障

4.3.1 乘务组关注旅客动态，做好机上旅客突发疾病的处置预案。

4.3.2 对于特殊旅客如残疾人、无陪儿童、老年人、孕妇等，乘务组应安排专人提供细微服务，主动询问需求并给予协助。

4.4 下机条件和限制

4.4.1 出港航班机上延误时间超过 3 小时（含）且空管单位不能给出明确的起飞时间，应综合考虑飞机所处位置、空管部门要求等外部影响因素，在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，方可安排旅客下飞机等待。如飞机仍在停机位，应联系地面保障单位，安排旅客下飞机等待；如飞机已经推出，应在不违反航空安全、安全保卫规定情况下，请示空管部门同意后，滑回机位安排旅客下机。

4.4.2 对于国际/地区航班，需先征得海关、边检、检验检疫、安保等部门同意后，在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，方可安排旅客下飞机等待。

4.4.3 出港航班机上延误期间，如旅客因自身原因提出下机，在不违反航空安全和安保规定的前提下，尽快安排旅客下机。

以上规定自 2017 年 1 月 1 日起执行。