成都双流国际机场股份有限公司

不正常航班服务手册

**尊敬的旅客，您好：**

欢迎来到成都双流国际机场。促进航班按计划时间将您安全运送到目的地，是航空公司、空管局、机场等相关方共同的责任和义务。但在执行航班任务中，有时会由于种种原因，造成航班不能按计划时间起飞，给您的工作、生活带来不便。为了让您了解航班不正常原因、掌握与保障航班正常有关的信息、依法维护自身合法权益、支持民航从业人员为您开展服务工作、共同创造安全和谐的民航运输环境，成都双流国际机场股份有限公司收集整理了航班不正常原因、航班不正常信息告知、航班不正常时旅客的权利及旅客维权与投诉的相关内容，期待您阅读后能够对民航有关保障航班正常的环节有所了解，并对您将来出行优化选择提供参考。

1. 航班不正常的原因

造成航班不正常的原因通常比较复杂，如天气原因、空中交通管制、机械故障、飞机调配、旅客原因等。在延误补偿方面，需分清责任，区别对待。

（一）航空公司原因

由于航空公司原因，如机械故障造成航班在始发地延误或取消，航空公司应当及时提供航班信息、免费提供餐饮和住宿等服务。

**机械故障原因航班延误：**

**问1：旅客即将登机或上了飞机后因为飞机出现机械故障，不得不下飞机等待，有时候飞机起飞后才被告知飞机出现机械故障不得不返航或就近降落。旅客除了要忍受航班延误带来的不便，还对安全问题担心。再次上飞机后更关心的是飞机故障是否彻底排除了。**

**答：**首先请旅客放心，飞机的安全系数是在不断提高的。飞机越来越先进，在飞机的所有重要特性方面都具有设计裕度和多重备份系统。每架飞机都有详细的定期维护计划，每隔一段时间都要对其相应的系统、设备进行彻底检查和更换部件。即使该系统、设备工作一切正常，根据长期以来形成的维修经验，绝大部分的故障隐患都会在这些例行检查中得到及时处理。维修人员、机组人员和先进的机载计算机也会随时监视着飞机的任何情况，凡对飞行安全构成威胁的问题都将在继续飞行之前解决。但例行维护有时无法保障飞机设备不会突然出现故障，这不是正常的例行检查可以避免的。

飞机一旦在执行航班任务期间出现故障，维修人员按照维护程序要进行必要的检查，加以判断，对故障现象进行分析，找到故障源头。再进行相应的排除故障工作，比如换掉故障件等等。排除故障后，还需要填写相关维修记录，可能还要进行一定的测试工作，以确定是否修复好。整个排除故障的过程是需要一定时间的，即使是一些小故障，是否能放行也要用一套严格的维修检测程序进行控制。这些都是为了确保飞行安全。

**问2：为什么不能确定故障飞机所需修复时间，使航班起飞时间一推再推？**

**答：**发生故障后，维修人员在查找故障原因的过程中，无法知道到底需要多长时间，维修部门只能大致估计用时。检修中若发现新的故障或维修过程中出现某些意外情况，会导致时间延长。此时，旅客急于询问到底需要多长时间才能修好，是很难得到满意答复的，待维修人员查清故障原因后，才会确定大概需要的时间，这时会通知相关部门做好相应准备工作。

**问3：航班因为种种原因延误，航空公司为什么没有备用飞机及时疏解？**

**答：**航空公司是备有备份飞机的，但是数量不可能很多，也不可能在每个机场都配备，因为这将会大大增加公司运营成本。实际上航空公司有这方面的准备，在做航班计划时都会留有一些余地。每一天都会有备份运力和备勤机组随时待命，以备临时调配应付意外情况，尽量缩短某些航班延误的时间。

**问4：航空公司因为航班出现延误而取消航班、合并航班，是否侵犯了旅客权益？**

**答：**取消航班、合并航班通常发生在因为天气原因导致航班大面积延误时。航空公司取消、合并航班正是为了维护旅客利益。为避免前一段航班延误导致后面的航班继续延误，使航班运行秩序尽快恢复，航空公司会选择取消或合并航班的方案。

（二）天气原因

由于天气等原因，造成航班在始发地延误或取消，航空公司应协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

**天气原因航班延误：**

**问1：目的地机场所在城市天气状况良好，能见度佳，为什么还是因天气原因延误？**

**答：**目的地机场所在城市天气状况良好不代表该机场适宜飞机降落，如果在机场起飞或降落航路附近覆盖有低云、雷雨区，也不满足飞机起飞条件，也会导致航班延误。

为了确保飞行安全，飞机即使处在自动降落状况，在降落前的高度，飞行员也必须完全能看见跑道及地面状况，如果此时无法看见跑道，是不允许降落的。

**问2：目的地机场所在城市天气状况良好，能见度佳，该机场也在正常起降飞机，为什么我的航班还是因天气原因延误？**

**答：**这种情况往往是因为飞行航路的气象状况不宜飞越，比如雷雨区无法通过。这种情况飞机往往只能在地面等待。

一旦在狭窄的航路上出现雷雨区等状况，有时可采取绕过雷雨区的方式通过，但出于飞行安全和国防需要，民航航路是严格受限的，可绕飞、回旋的余地很小，雷雨区较大时，此方法就行不通了。

**问3：同样是飞往某地的航班，为什么有些能走，有些却被告知因天气原因走不了？**

**答：**出现这种情况的可能性很多，首先要明确的是飞机起降的标准与飞机机型有关。同样的机型在各航空公司规定的具体安全标准也可能有差异，机长对当前气象及趋势做出决策也会有不同。能够起飞取决于机长对飞行状态、机场、气象条件等因素判断后决定。民航法规定：“机长发现民用航空器、机场、气象条件等不符合规定，不能保障飞行安全的，有权拒绝飞行”。

**问4：为什么快到目的地机场才告知因天气原因无法降落而备降其他机场或返航，而有些飞机又能正常落地？**

**答：**民航气象部门依靠先进的设备会不断发布比较准确的气象变化趋势预报，以利于航班运作和调度。但是天气情况是不断变化的，有时难以作出很准确的判断，这就会出现飞机快落地时天气情况突然恶化导致飞机无法降落，出于安全考虑，或飞机油量不足难以继续盘旋等待天气好转的情况下，飞机就不得不备降到其他机场。

天气的不断变化，可能会导致短时间的恶劣天气。这就会导致5分钟前和5分钟后的天气都允许飞机降落，而有的飞机正好赶上那5分钟恶劣的天气状况而无法降落。同时，当天气处于标准边缘时，能否降落由机长决定。机长认为天气不宜降落，出于安全的考虑有权决定备降到其他机场或者返航。

**总之，天气原因绝不仅仅是指目的地机场所在城市的天气状况，飞机起降不怕大风大雨，关键是气象因素如能见度、机场起飞降落航道附近的低云、雷雨区、强侧风等。航班因天气原因而延误是正常的。**

1. 流量控制

为了保证飞行安全，在航班流量较大的航路或机场，空中交通管制部门为避免各个飞机之间出现危险接近或空中相撞，对飞机的流量进行控制。或由于机场繁忙，跑道有限，飞机排队起飞或目的地机场流量繁忙，始发机场受到控制。

**空中交通管制原因航班延误：**

首先，民航的航路并非广阔天空任我飞，而是在限定的空域范围内飞行的。同时，民航飞机在空中就如同汽车在地面一样，会受到诸多因素的限制和影响。民航飞机是在有限的空间、有限的时间和有限的条件下起飞、降落和飞行的。目前，部分繁忙机场空中交通处于超负荷运转，飞机起飞前往往会在地面滑行甚至等待较长时间。

**问1：飞机上完客，舱门关闭，一切准备就绪。为什么长时间不走，旁边的飞机怎么能走？**

**答：**飞机排队等候，乘务员一般会向旅客解释目前处于流量控制，正在等待航管指令。其他飞机能正常起飞，可能是目的地和方向不一致，而没有受到本次流量控制的影响。

**问2：飞机一切准备就绪，滑行一段时间又停下来，走走停停的，为什么长时间不能起飞？**

**答：**由于机场跑道有限，此时可能落地和起飞的飞机较多，正在按一定的安全间隔依次进入跑道起飞。部分繁忙机场或一般机场的高峰时段，空中交通处于超负荷运转，飞机起飞前往往会在地面滑行甚至等待较长时间，这也是正常现象。

**问3：既然有流量控制，为什么不晚点登机，让旅客长时间闷在狭小的客舱里？**

**答：**流量控制是常事，一般时间不会太长。但是同一个方向的航班可能很多，你的航班准备就绪，就可以向管制部门及早申请，越早申请，等待时间会越短。如果长时间等待，那可能就不是通常的流量控制啦！另外，由于其他原因导致管制而没有预计时间，这就要求飞机预先准备好，空域随时都有可能开放，不可能等到管制解除后再登机，到时可能还会遇到新情况。

**问4：为什么因流量控制长时间等待后，又不走了。要旅客下飞机回到候机楼等待？甚至到了跑道上准备起飞又滑回来等待，这不折腾人吗？**

**答：**正常流量控制一般是由预计时间的，机组会根据情况决定旅客登机时间。但是，如果遇上空中交通管制则无法预计时间，可能随时解除管制，这就要求飞机预先做好起飞准备工作。如果等待时间已经很长，又没有接到空管部门很明确的起飞消息，机组考虑到旅客舒适的问题，就有可能会让旅客下机到候机楼等待。另外，当空中或目的地机场出现一些意外情况，也可能会发生旅客坐上飞机临近起飞不得已又滑回等待的情况。

1. 旅客原因

1.当发生旅客由于某种原因漏乘或登机后要求下飞机终止旅行时，为了对旅客负责，航空公司须进行清舱，并将该旅客所交运的行李从飞机上卸下，飞机才可起飞。这是为了避免发生旅客在甲地，而行李在乙地，从而给旅客的工作、生活带来不便的情况。更重要的是为了防止不法分子将危险物品交运后，故意不乘机而引起航空运输事故的发生。为了空防安全，也提醒您不要用自己的机票代为他人交运或捎带行李。

2.由于旅客办理手续后未能按时登机、旅客突发疾病临时取消旅行或是在经停站，过站旅客未通知航空公司而终止旅行等原因，也会造成航班不能按时起飞。

**3.旅客原因航班延误：**

造成航班延误的原因多种多样，有的属于不可抗拒的自然因素。近年来一些人为因素已成为造成航班延误的“新的增长点”。据统计，因旅客原因导致的航班延误占不正常航班的3%，与机械故障造成的航班延误数量相差无几。在旅客办理的登机牌上，通常会印有“登机口于飞机起飞前10分钟（或15分钟）关闭”的提示语，就是为了提醒旅客：为了保证航班正常，需提前登机。

**（1）旅客晚到。**在航班办理登机手续截止时间之后才赶到。为了保证航班正点率，不影响整个航班运行计划，晚到旅客更多的是接受误机后，被迫改搭后续航班或退票的结果。

**（2）通知登机，而旅客不辞而别。**有些旅客办理了乘机手续后，因特殊原因不登机，或购买了直达客票的旅客，在航班经停站不辞而别。这种情况严重影响航班运作。为了保证广大旅客的安全，航空公司必须确认该旅客有没有遗留任何物品在飞机上，即使该旅客没有托运行李，也要对客舱和所有托运行李进行全面检查。如果旅客有交运行李，为了对旅客负责，航空公司须将该旅客所交运的行李从飞机上卸下，以免发生旅客、行李不在同一地点的情况。这样就会造成航班延误。

**（3）有些常坐飞机的旅客，在通知登机后，往往拖到飞机起飞时间到了才登机。**有些旅客认为，办好登机手续后飞机就一定会等他。在繁忙机场，一个航班早一分钟登机结束，机组就可以早一分钟向航空管制部门提出起飞申请。这样的好处是，飞机有可能提前几分钟起飞，甚至有可能会提前十几分钟起飞。因旅客迟上飞机的原因造成的影响有时不是那么微不足道。

**（4）旅客办完乘机手续后在候机楼内购物，迟迟不登机。**有些旅客办完乘机手续后在候机楼内看书、打电话、购物、用餐，往往不注意听登机广播。导致机场方面不断广播找人，飞机不得不等待，造成航班延误。**温馨提示：**旅客迟迟不能登机，航空公司不能无限期的等待，会为了大多数旅客的利益，卸下未登机旅客的托运行李而起飞。就导致该旅客无法乘坐本次航班。

**（5）国际中转航班在办理出入境手续时由于旅客证件等问题，耽误时间。**海关、边防、检疫等相关部门依规定对国际航班旅客进行严格的出入境检查。出于安全考虑，这些检查有时需要较长时间，一旦发现旅客证件不合格，将旅客将无法继续等机，所托运行李将被找出并卸下飞机，从而影响航班正点。

**（6）旅客因航班延误等其他服务问题霸占飞机或拒绝登机等过激行为，导致后续航班继续延误。**这种情况偶有发生，由于赔偿等问题而导致的更为严重的延误事件越来越多，旅客在维护利益的同时，也是在侵害后续航班旅客的利益，同时强占飞机等过激行为其实已经属于违法行为。

**（7）其他。**旅客上了飞机突然取消旅行要下飞机；旅客携带上飞机的行李过多，需要托运；旅客突发疾病等造成航班延误。

二、航班不正常信息告知

当您遇到航班出港延误或者取消时，航空公司会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、准确地向您发布航班出港延误或者取消信息，包括出港延误或者取消原因及航班动态。机场管理机构会利用候机楼内的公共平台及时向您通告航班出港延误或者取消信息。航空销售代理人会将航空公司通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告您。当航班信息不确定时，航空公司会每30分钟向您通报动态信息。

您对航空公司、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。

1. 大面积航班延误

由于大雪、大雾等恶劣天气或突发事件，会导致大面积、长时间的航班延误、取消或机场关闭等特殊状态。此时，航空公司和机场会启动应急预案，实时向旅客和社会发布信息。航空公司会根据旅客意愿，不受客票退改签限制条件的影响，免费为延误航班旅客办理退票和改签手续。大面积航班延误后航空公司要弥补和调整延误期间的航班，但往往需要一定时间才能使航班运行恢复正常。请您耐心等待、信任并支持民航的相关单位。

**大面积航班延误信息。**经过近几年民航局开展大面积航班延误应急处置专项整治工作，民航加强了对外大面积航班延误信息的发布。预计发生或发生大面积航班延误时，航空公司或机场会通过电视、网络、广播、短信、电话、候机楼显示屏等多种渠道、多种方式，及时发布航班延误信息和后续安排。请旅客关注航班延误信息，安排好行程，不要贸然前往机场。

1. 航班不正常时旅客的权利

（一）航班延误时，旅客享有知情权（有权获取信息）；选择权（可选择换乘同一航空公司的其他航班，也可选择换乘其他航空公司的航班，还可以选择退票）；索赔权（航空公司按照延误责任进行一定补偿，包括住宿、餐饮、交通等。国内航空公司的运输总条件中会包括是否对航班延误进行补偿；若给予补偿，会明确补偿条件、标准和方式等相关内容）。旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成的损失，航空公司应当承担责任；但是，航空公司证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

1. 遇到航班延误有些旅客不理解，认为航空公司没有尽力或不愿意作为，从而产生抵触情绪。建议双方加强沟通，增进理解。
2. 航班延误航空公司和旅客都要承担很大损失。有时航班延误原因比较复杂，即使是航空公司原因，也不能完全控制和迅速解决，甚至连发布准确信息都比较困难。航班延误时，我们希望您与航空公司同心协力，尽可能缩短延误时间，以减少双方的损失。
3. 当航班延误时，您应以合理合法的方式维护自己的权利。一些旅客采取了罢机、占机和毁坏机场、飞机设施、殴打工作人员等不正当行为，不仅自己不能顺利成行，也影响了其他旅客的旅行，是违反《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》的，机场公安会严肃处理。
4. **航班延误或取消签转。**您可以根据航班不正常情况选择改签或退票。航班出港延误或者取消时，航空公司会根据运输总条件、客票使用条件，为您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，航空公司会及时提供。
5. **航班延误或取消食宿服务。**发生航班出港延误或者取消后，航空公司或者地面服务代理人会按照下列情形为旅客提供食宿服务：

1.由于机务维护、航班调配、机组等航空公司自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，航空公司会向旅客提供餐食或者住宿等服务。
 2.由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非航空公司原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，航空公司会协助旅客安排餐食和食宿，费用由旅客自理。

3.国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，航空公司均会向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

4.国内航班发生备降，无论何种原因，航空公司均会向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

五、维权与投诉

（一）投诉

如果您对航空服务不满意，建议您先向航空公司、机场投诉。如对其投诉处理不满意，可向民航局消费者事务中心申诉。

民航服务质量监督电话：12326

网址：[www.caacca.cn](http://www.caacca.cn)

1. 投诉事项

投诉人可以书面、电子邮件或电话等形式向投诉受理单位进行投诉。投诉时应包括下列内容：

1.投诉人姓名及联系方式；

2.被投诉对象；

3.具体的投诉事实和理由；

4.投诉请求。

成都双流国际机场再次对航班延误给您带来的不变表示歉意！