



企业标准 05 “乘客和行李运送规则”  
附件 1。故障情况下作业程序

版本:1  
修改:00

---

“批准”

总经理

“AZUR AIR” 有限公司

\_\_\_\_\_ 科里茨基

2015 年 11 月 2 日

生效于 2015 年 11 月 2 日

**企业标准 05**

**乘客和行李运送规则**

**附件 1**

**故障情况下工作过程说明书**



---

商定:

制作副总-制作经理

库卡诺夫

制作调度部门主任

希巴托夫

运输安排部门主任

科留切科

空服员服务主任

焦敏

## 故障情况下工作过程说明书

### 目录

序言.....	75
制定目标, 范围, 有效期.....	75
1. 总则.....	77
2. 故障情况下工作安排.....	79
航延情况下所提供服务的清单.....	95
航延时乘客拒绝强制服务证书.....	101



---

保留的页

---

## 序言

本说明书确定拖航延情况下活动清单，向乘客提供服务的程序和期限，而且递交制作的职务信息。

及时和端正通告乘客航延的理由和时间是很重要的。应该向乘客提供有关拖延理由和时间的现实信息。

故障情况下应特别注意残疾人和带孩子的乘客。在复杂的气象情况下，而且起飞着陆时云量操作最小限度以下，向乘客提供详细信息：最小限度的指标，飞机场的气象条件，机场跑道上附着系数，风实测值和风容许值。

## 指定目标，范围，有效期限

**指定目标：**本说明书航班拖延/取消/重合，对接损失和其他故障情况下为定出航空公司人员的活动规则而采用。

**范围：**本说明书是公司内使用的文件，并且将航空公司相应的部门人员在操作飞机场内招待乘客而采用。

**生效情况：**本说明书航空公司总经理批准之后而生效，有效至于签订规定本条例提到的问题新文件。

## 信息通信

有关本技术提到的问题一切信息务必向航空公司而提供。依照情况而定用其他收件人。

АФТН: УУУУКТКБ.

SITA: DMEAXH

电话号码/传真:

航空公司: +7(495)909 8485(航空公司的制作调度部门), +7(495)909 8242(运输安排部门), +7(495)909 0282 分机号 1010 (合同部门), 传真: +7(495)909 0282 分机号 2002.



---

保留的页

---

## 1、总则

航延和其他故障情况下运输安排部门的调度员与制作调度部门的班副长，在机场代表和机场各种部门协同动作组织根据联邦航空规则 82 号第 99 条安排通告乘客拖延理由和时间，进行提供凉饮，热饮食和酒店：

- 向带七岁以下的孩子乘客提供母子客车室；
- 等待航班两个小时以上提供打两个电话或两件电子邮件；
- 等待航班两个小时以上提供凉饮；
- 等待航班四个小时以上提供热饮食，以后白天每六个小时，夜间每八个小时；
- 等待航班白天八小时以上和夜间六小时以上提供酒店；
- 免费提供酒店情况下，就安排运送服务从机场到酒店和从酒店到机场。
- 安排行李寄放。

上述的服务免费向乘客而提供，并且注册在航空公司专用文据里（请见附件）。



---

保留的页



---

## 2、故障情况下安排工作过程

故障发生时机场里公司代表指定“航延情况下所提供服务的清单”（附件 1）。

清单包括：

- 依据预订系统的乘客名单；
- 提供的服务名称；
- 本航班乘客的手机号码。

在每个飞机场公司代表按照与这些服务提供者签订的合同进行活动。

### 2、1 提供母子客车室

在飞机场航空公司代表：

- 航延时向运输安排部门的调度员确认这个航班上所登记孩子数量和岁数；
- 向母子客车室值班员确认空位数量；
- 确认现有“接收入母子客车室航延的带孩子乘客表报” (附件 2), 母子客车室的管理员应填写这些表报；
- 必要时，陪同带孩子的乘客到母子客车室；
- 拖延结束以后为报告从母子客车室的管理员取«表报»的复印件。

母子客车室根据以下优先序列向带孩子乘客而提供：

- 带 2 岁以下的孩子乘客；
- 带 2 岁到 7 岁的（为止）孩子乘客；
- 18 岁以下的残疾儿童（不大 1 个人），他们的陪同人员；
- 多子家庭（3 个或更多孩子）；
- 怀孕后半期的女人；
- 带 8 岁到 12 岁的孩子乘客（为止）。

使用权根据一下的文件而确认：

- 现有乘客票；
- 孩子出生证明书；
- 省份证或者护照；
- 残疾人证，身体检查表等文件。

---

## 2、2 打两个电话或者两件电子邮件

航延两个小时以上，当乘客向在机场航空公司代表提出提供这些服务。

打电话可以提供公务手机，发电子邮件用公司代表办公室的电脑，或者可以使用提供公司代表租赁的资源。

航空公司代表在机票上（路线文据上/登机牌上）用个人印章或者亲手签字填写提供这些服务的标记。

## 2、3 航延时提供凉饮

航空公司代表预先确认餐馆，咖啡馆，小吃部，食堂能向拖延的航班乘客提供服务，而且具有空位。

公共饮食处应该来得及准备好厅，饮食，器具等。为此目的应该赶早通知公共饮食处（预定饮食），并指出乘客数量和饮食形式。

长时间的拖延时乘务长检查航空食品的准备性，食品保质期结束情况下通过航空公司代表和运输安排部门调度员把这些食品从航空器排除并定制新食品。

### 2、3、1 等待航班出发 2 个小时以上情况下提供凉饮。

**在机场航空公司代表：**

- 为确认航延时间与制作调度部门的班副长和运输安排部门调度员联系；
- 为安排凉饮提供与航空食品车间联系；
- 乘客出示护照和飞机票（登机牌/路线文据）时配给凉饮。

**或者：**

- 为确认航延时间与和运输安排部门调度员联系；
- 为乘客买凉饮配给他们不变价值的抵用券；
- 通知乘客用抵用券系统销售饮品与航空公司或代表航空公司利益的组织签订合同的卖点的所在地。

航空公司代表在机票上（路线文据上/登机牌上）用个人印章或者亲手签字填写配给“凉饮”口粮的标记。

---

## 2、3、2 等待航班出发 4 个小时以上情况下提供热饮食

### 在机场航空公司代表:

- 等待航班 3 个小时以上为确认拖延时间与运输安排部门调度员联系;
- 通知航空食品车间延长航延时间和此航班乘客数量;
- 延长航延时间 3, 5 小时以上情况下为安排提供热饮食与航空食品车间人员联系;
- 在专用机场地方里配给乘客热饮食。

### 或者:

- 等待航班 3 个小时以上为确认拖延时间与运输安排部门调度员联系;
- 通知公共饮食处人员航延和乘客数量;
- 延长航班拖延时间 3, 5 小时以上情况下为准备热饮食与公共饮食处人员联系;
- 为乘客能买热饮食配给他们不变价值的抵用券;
- 通知乘客用抵用券系统与航空公司或代表航空公司利益的组织签订提供热饮食服务合同的公共饮食处所在地;
- 如果这些公与航空公司或代表航空公司利益的组织签订提供热饮食服务合同的共饮食处在机场区外为乘客运送到公共饮食处而且回到机场安排汽车运输。

航空公司代表在机票上（路线文据上/登机牌上）用个人印章或者亲手签字填写配给“热饮食”口粮的标记。

## 2、4 等待航班出发 8 个小时以上白天和 6 个小时以上夜间提供酒店

### 在机场航空公司代表:

- 为确认延长航延时间与和运输安排部门调度员联系;
- 调整必要的位数 (家庭, 性别等);
- 为确认空位数量跟酒店管理人或在酒店安置乘客与航空公司或代表航空公司利益的组织签订合同的承包单位联系;
- 预定酒店的空位;

- 
- 指定住满酒店的优先级 (带孩子外埠乘客, 其他类别外埠乘客, 带孩子乘客, 老年人, 病人等);
  - 必要时为运送到酒店和回到机场提供汽车运输;
  - 通知酒店管理人航延结束之后提供回到机场的汽车运输。

航空公司代表在机票上 (路线文据上/登机牌上) 用个人印章或者亲手签字填写提供酒店或乘客拒绝接收这些服务的标记。

## 2、5 提供汽车运输

### 在机场航空公司代表:

- 应与航空公司或代表航空公司利益的组织签订合同的运输经理处值班的人员联系, 预定汽车运输;
- 制订在酒店和/或公共饮食处所在地移动路线;
- 规定汽车到达机场时间;
- 航延结束以后为运送乘客到机场向运输经理处长 (值班的调度员) 作出预约;
- 决定路线和这个路线上的到达逗留 (酒店) 的时间;

## 2、6 在寄存处组织行李保存

### 在机场航空公司代表:

- 通知寄存处值班的人员航延;
- 确认现有空位;
- 确认现有寄存处管理员应填写的“在寄存处航延乘客的行李接收明细表”;
- 通知乘客寄存处工作制度和办免费行李保存手续;
- 航延结束以后为报告从寄存处管理员去已填写的“明细表”。

## 2、7 航延时乘客拒绝强制的服务情况下作业程序

### 在机场航空公司代表:

按照联邦航空规则-82 第 99 条的要求拖延的航班乘客拒绝所提供的服务，航空公司代表在“航延情况下所提供的服务清单”（附件 1）里做出标记。并且公司代表请乘客亲手签署清单，就证明自愿地拒绝任何强制服务。如果乘客拒绝亲手签署清单情况下，公司代表在清单里做出标记，亲手签署，并且请两个以上见证人签署清单里的标记。航空公司代表在机票上（路线文据上/登机牌上）用个人印章或者亲手签字填写提供酒店或乘客拒绝接收这些服务的标记。

## 2、8 故障情况下飞机场各种部门，航空公司各种部门和航空公司人员间的共同协同动作作业程序

- 故障发生出发的日，此航班的航空器长与制作调度部门的班副长共同认清气象的领航的状态，通过值班的机务工程师的辅导认清航空器的完整，规定航延的航空器起飞计算时间。机务班向制作调度部门口头转述以后的由技术理由发生的拖延；
- 首次航空器长口头转述机场部门由气象和领航条件发生的拖延理由和时间，空中交通管制和制作调度部门的班副长为按照本说明书向拖延的航班乘客提供凉饮，热饮料和酒店根据内部资料表转述信息。以后的由气象和领航条件发生的拖延制作调度部门的班副长根据航空公司人员或代表的报告和状态分析按照消息表和航空公司内部信息表而转述。
- 换航空器情况下，接收能否使用此航空器，准备计算时间机务信息以后，制作调度部门的班副长和航空公司代表与航空公司领导人员协商以后，作出最后的决定。
- 如果此航班的乘客在商业最大装满或航空组成不经过限制，运输安排部门的调度员和航空公司代表跟乘客进行谈判后应立即采取措施来限制当前出售，使乘客换乘其他航空公司的航班。
- 如果气象和/或领航的状态不让决定起飞，航空器长和制作调度部门的班副长通知航空经理或其他主任为列入检查，降低最小限度或具有必要的附加资格，决定执行航班。
- 飞机乘务组去休息时，航空器长通知制作调度部门的班副长他的所在地。制作调度部门的班副长相应的状态发生后为决定执行航班请他。

- 
- 航空公司制作调度部门的班副长口头地或书面通知出发机场和到达机场正式拖延和航空器代换。如果机场有时间档次方针或现有故障情况下作业程序说明书，制作调度部门的班副长根据 SSMI IATA 标准执行出发计算时间正式查询，在个别的情况下按照地面服务合同地面代理/航空公司代表执行查询。
  - 航空公司代表安排通知乘客和从酒店带到他们。
  - 长时间拖延时空服员组检查航空食品保质期，保质期结束情况下通过航空公司代表把航空食品从飞机排除，而且通知运输安排部门调度员预定新食品。
  - 运输安排部门调度员从航空公司制作调度部门的班副长收到航延消息以后通知航空食品供应者提供食品程序，需要换食品情况下通知机场航空食品部门在机场和飞机里提供食品程序。
  - 航延结束和航空器出发后在机场航空公司代表提供航班报告包括，所挺贵的服务清单，以及证明执行联邦航空规则-82 第 99 条的要求其他文件（提单，发票，预约，文据等）。

保留的页



**航延情况下所提供的服务清单**



日期\_\_\_\_\_航班号\_\_\_\_\_

航空公司代表\_\_\_\_\_

序号	姓名	母子客车室	行李寄放处	打两个电话,两封电子邮件	凉饮	热饮食, 4 个小时以后	酒店	热饮食, 每 6 个小时	汽车运输	联系电话号码





**航延情况下乘客拒绝强制的服务证书**

编号

\_\_\_\_\_

年

月 日

城市, 地址:

\_\_\_\_\_

(证书指定地点)

本证书指定:

\_\_\_\_\_

(单位名称和代表姓名)

拖延的航班乘客\_\_\_\_\_自愿地拒绝根据联邦航空规则-82 第 99 条的强制服务

\_\_\_\_\_

由以下的理由:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (签字)

\_\_\_\_\_ (拒绝见证人姓名)

\_\_\_\_\_ (签字)

\_\_\_\_\_ (拒绝见证人姓名)

年 月 日

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (签字)

