

# 民航西北地区管理局航班正常工作管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为提高航空公司航班正常率、机场放行正常率，促进西北地区公共航空运输服务工作，增加民航服务的透明度，维护消费者的合法权益，根据《中华人民共和国民用航空法》及国务院有关规定制定本办法。

**第二条** 本办法适用于对公共航空运输企业及其代理企业、民用航空运输服务、飞行保障机构在西北地区实施航空运输服务、航班正常保障行为的监督、管理。

## 第二章 航班信息的统计及披露

**第三条** 本办法中的航班信息包括航空公司的航班正常率、计划航段班次、正常航段班次、不正常航段班次及各种不正常原因导致的延误航班数和机场放行正常率、计划离港班次、正常离港班次、不正常离港班次及各种不正常原因导致的延误离港班次数。航班正常率是正常航段班次除以计划航班次（含加班、包机）的百分比。

机场放行正常率是正常离港班次除以计划离港班次（含加班、包机）的百分比。

**第四条** 航班正常和机场放行正常由各起飞机场空管部门负责统计汇总向西北空管局报告，西北空管局于每月4月16日前将上月统计表报民航西北地区管理局。

**第五条** 基地航空公司及各航空公司驻西安营业部，负责统计本公司在西北民航各机场的航班正常率，于每月 4 月 16 日前将上月统计表报民航西北地区管理局。

**第六条** 西北地区管理局市场管理处负责收集、整理航班信息，每月 5 日前将上月统计数据报管理局安委会，同时向民航各单位及社会发布。

### 第三章 航班正常工作标准

**第七条** 航空公司的航班正常率应达到 80%以上。因不可抗力或天气原因造成航班大面积延误的除外。

**第八条** 机场的放行正常率应达到 90%以上，因不可抗力或天气原因造成航班大面积延误的除外。

**第九条** 航空公司应科学合理的组织安排航班，并保证必要的备份运力。

**第十条** 各运输保障部门工作应协调、统一，保证航班正常飞行，确保航空运输信息畅通、准确、及时。

**第十一条** 航空公司因公司计划原因取消航班的，应提前 24 小时通知已购票旅客。

**第十二条** 航班取消、延误、超售等原因造成旅客不能按机票约定时间成行的，承运人应优先安排旅客乘坐后续航班或签转其他承运人航班。

**第十三条** 因承运人及其代理人原因造成旅客不能按机票约定时间成行，旅客要求退票的应全额退款，旅客签转造成舱位等级变

更时，票款差额多退少不补。

**第十四条** 因民航原因造成旅客不能按机票约定时间成行，航空公司应对旅客全面负责，产生的费用由造成延误的单位承担，双方权利义务关系应在保障合同中明确。

**第十五条** 航班延误后，机场应每隔半小时向旅客通报一次动态信息。

**第十六条** 除不可抗力造成的延误外，航班延误时航空公司应按《公共航空运输服务质量标准》和服务承诺向旅客提供相关服务。航空公司承诺标准低于民航总局有关规则时，按民航总局有关规则办理。

#### 第四章 监督和管理

**第十七条** 西北地区管理及其派出机构或经西北地区管理局授权的单位对辖区内的航班正常工作实施监督管理。

**第十八条** 航空公司的航班正常率连续两个月未达到本办法要求的，应当制定出整改办法和措施；连续三个月未达到本办法要求的，管理局将停止其区内加班包机的审批。

**第十九条** 机场的放行正常率连续两个月未达到本办法要求的，应当制定出整改办法和措施；连续三个月未达到以本办法要求的，管理局将限制在该机场起降的区内航班加班，包机飞机。

**第二十条** 监督部门因工作需要进行检查、查阅资料、提取有关凭证时，应出示监察员证；被检查单位必须予以配合，同时对提供各种资料的真实性负责。