

# 民航西安地区大面积航班延误旅客签转和保护办法

## 第一章 总则

第一条：为切实维护航空消费者和航空承运人的合法权益，确保大面积航班延误后旅客签转和保护工作顺利进行，不断提升航空运输服务品质和服务质量，特制定本办法。

## 第二章 适用范围

第二条：本办法适用于在西安地区运营的航空公司中一方（或多方）于西安咸阳国际机场始发或经停承运的航班在发生大面积延误时，造成旅客无法按期旅行，导致旅客非自愿变更承运人或航程，而将旅客签转或保护至其他航空公司的航班上。

## 第三章 名词解释

1、大面积航班延误：因天气、航路、机械故障、航空管制以及航空公司运力调整等原因致使多个航班变更、延误或取消，造成大量旅客滞留机场，西安咸阳国际机场已经启动应急预案的情况。

2、签转方：是指发生大面积航班延误，需将旅客签转或保护的原承运人。

3、接受方：是指接受大面积航班延误旅客签转或保护的的实际承运人。

## 第四章 签转、保护与接受原则

第三条：凡是出现大面积航班延误、机场已经启动应急

预案的，各航空公司之间必须无条件进行签转或保护，以切实维护广大航空消费者权益和提高航空公司整体运行品质。

第四条：发生大面积航班延误后，签转方应当及时将航班情况和签转、保护旅客情况通知接受方。

第五条：接受方（一个或多个）当日航班离站前有空余座位的情况下，必须优先保证签转方大面积航班延误旅客的座位需求，不得以任何理由拒绝接受。

第六条：签转方如提出请求，为保护、接收大面积航班延误旅客，接受方可以最多将正常航班起飞时刻推后 30 分钟，此类航班将不在不正常航班统计之列。

第七条：为了提高大面积航班延误旅客服务效率，及时为旅客解决问题，以上各公司电子客票签转均使用“ET”签转。

第八条：大面积航班延误中的联程、多航段旅客，如后续承运人为以上航空公司，旅客提出签转或退票要求，均不得收取任何费用。

第九条：签转完成后，签转方应及时向接受方结算相关费用。

## 第五章 现场操作

第十条：签转订座

本场（西安咸阳国际机场）签转方航班在大面积航班延误情况下，旅客需要签转至接受方航班：

1、大面积航班延误发生后，航班变更计划较早通知（3

小时以上)

1.1 签转方销售部门为改签至接受方航班的大面积航班延误旅客订好座位，并通知旅客在机场候补售票厅（或机场代办）领取 ET 签转单。

1.2 大面积航班延误旅客凭所持 ET 签转单到接受方值机柜台办理乘机手续。

2、大面积航班延误临时发生，现场通知航班变更计划（3 小时以内）

2.1 签转方候补售票亭（或机场代办）统计旅客人数，通知销售部门进行统一订座。统一订座即把改签旅客座位订成一个或几个大记录；并且必须标注以下信息：

—— 统一订座姓名用特定字母标识（如 MU、CZ）；

—— 统一订座备注信息中需注明改签信息及联系电话。

2.2 签转方的候补售票亭（或机场代办）根据销售单位反馈回的订座数额，向大面积航班延误旅客出具 ET 签转单。

2.3 接受方座位控制部门不得无故取消已订妥的改签订座记录；并有权根据备注信息中所留电话进行检查，确认实际利用座位数额。

2.4 大面积航班延误旅客凭所持 ET 签转单到接受方值机柜台办理乘机手续。

第十一条：签转旅客的接收

1、接受方航班正常时，签转旅客的接收。

1.1 旅客持 ET 签转单，在接受方柜台办理乘机手续；

1.2 接受方柜台确认订座记录无误后，即可办理乘机手续。

2、接受方航班不正常时，签转旅客的接收。

2.1 接受方航班出现航班不正常情况，接受方在确定本公司航班起飞时间后，可按照正常航班接收操作流程办理；

2.2 接受方航班出现航班不正常情况，如接受方不能确定本公司航班起飞时间，需和签转方及时沟通，暂缓接收。待确定航班起飞时间后，可按照正常航班接收操作流程办理。

**第十二条：电子客票非自愿签转接收**

1、在航班不正常情况下，若电子客票未办理值机（客票状态为 OPEN FOR USE），有 DIET（电子客票联运）协议的航空公司可以跨航直接 GOSHOW 接收（离岗数据中带有签转标识 LKTCN 数据，结算中心可识别并相互转账）。

2、具体流程根据各公司 DIET 操作办法执行。

## **第六章 处罚**

**第十三条：**以上航空公司如违反本办法，将给予警告，直至取消区内航班经营权。

## **第七章 附则**

**第十四条：**本办法仅对大面积航班延误后旅客的签转和保护

进行规定和要求。不正常航班旅客的签转、保护以及接受按照各航空公司之间签订的“国内不正常客票签转协议”办理。

第十五条：本办法由民航西北地区管理局运输处负责解释。

第十六条：本办法自 2010 年 6 月 30 日起开始执行。