

航班延误维权新规—解读《航班正常管理规定》

朱群峰 律师

2016-08-03



法规解读：

● 旅客食宿是否免费？

此内容规定在第 29 条, 分成四种情况：

1、航空公司由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，承运人应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。

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

3、国内航班发生备降，无论何种原因，航空公司均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

4、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，承运人应当协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

由上述规定可知，前三种情况，航空公司自身原因造成航班在始发地出港延误或取消、无论何种原因在经停地延误或取消、备降，航空公司负责向旅客提供餐宿。

但第四种情况，也明确了不是所有的航班延误的责任，都由航空公司承担。早在 1996 年，民航局颁布的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第 58 条规定：“由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应协助旅客安排餐食和住宿，费用可由旅客自理。”这次《规定》是将原先《规则》中的条款内容以法律的形式写进了规章中。

● 飞机停多久，必须安排乘客下机？

对于机上延误的处置，承运人应当制定并向社会公布机上延误应急预案，内容包括机上延误时的信息通告、餐饮服务提供时间和下机的条件及限制。具体规定在第 33—35 条：

1、航空公司应当每 30 分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息。

2、机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，航空公司应当保证盥洗设备的正常使用，必要时提供医疗服务。

3、机上延误超过 2 小时(含)的，航空公司应当为机上旅客提供饮用水和食品。

4、机上延误超过 3 个小时(含)且无明确起飞时间的，航空公司应当在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，经空管部门同意后，安排旅客下飞机等待。

如果承运人未按规定安排旅客下飞机等待的，将被民航地区管理局处以 8 万元以上 10 万元以下的罚款。对于上述所有的服务，每一项也都设定了法律责任。

● 旅客如何维权？

航班延误后发生在航空公司和乘客之间最主要的矛盾之一是经济补偿问题。对此，《规定》指出：航空公司应制订并对社会公布航班延误经济补偿方案，方案中应明确是否对航班延误进行补偿，补偿的范围、条件、标准等内容。航班延误时，应严格执行经济补偿方案。

投诉已成为旅客在航班延误后的最重要的维权手段，《规定》专设“旅客投诉管理”一章，在第46条规定：

1、航空公司、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、民航行政机关应当在收到旅客投诉7日内予以处理并告知旅客受理情况。

2、国内航空公司、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、民航行政机关应当在收到旅客投诉10日内做出实质性回复。港澳台地区航空公司和外国航空公司应当在收到旅客投诉20日内做出实质性回复。

3、航空公司、机场管理机构、地面服务代理人、销售代理人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保留2年。

● 《规定》的不足之处

笔者认为，《规定》并未就航班延误时航空公司应向旅客提供的经济补偿或赔偿制定统一的标准，这也是《规定》的一个遗憾之处。

法规全文：

航班正常管理规定

（交通运输部令2016年第56号）

《航班正常管理规定》已于2016年3月24日经第6次部务会议通过，现予公布，自2017年1月1日起施行。

部长 杨传堂

2016年5月20日

航班正常管理规定

第一章 总 则

第一条 为提高航班正常率，有效处置航班延误，提升民航服务质量，维护消费者合法权益和航空运输秩序，根据《中华人民共和国民用航空法》《消费者权益保护法》《民用机场管理条例》等有关法律、行政法规，制定本规定。

第二条 本规定适用于依照中华人民共和国法律设立的承运人（以下简称国内承运人）、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、空中交通管理部门（以下简称空管部门）、机场公安机关，以及航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等其他服务保障单位在航班正常保障、延误处置及旅客投诉管理方面的活动。

港澳台地区承运人、外国承运人航班始发点或者经停点在我国境内（不含港澳台）机场时航班正常保障、延误处置及旅客投诉管理方面的活动也适用本规定。

货邮航班不适用本规定。

第三条 本规定中下列用语的含义：

（一）“承运人”是指使用民用航空器从事旅客、行李或者货物运输的公共航空运输企业，包括国内承运人、港澳台地区

承运人和外国承运人。

(二)“航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

(三)“航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

(四)“航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

(五)“机上延误”是指航班飞机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。

(六)“民航行政机关”是指中国民用航空局(以下简称民航局)和中国民用航空地区管理局(以下简称民航地区管理局)。

(七)“大面积航班延误”是指机场在某一时段内一定数量的进、出港航班延误或者取消，导致大量旅客滞留的情况。某一机场的大面积航班延误由机场管理机构根据航班量、机场保障能力等因素确定。

第四条 民航局负责对全国航班正常保障、延误处置、旅客投诉等实施统一监督管理。

民航地区管理局负责对所辖地区的航班正常保障、延误处置、旅客投诉等实施监督管理。

第二章 航班正常保障

第五条 承运人、机场管理机构、空管部门、地面服务代理人及其他服务保障单位应当分别建立航班正常运行保障制度，保证航班正点运营。

航班正常运行保障制度应当包括航班正常工作的牵头部门、管理措施、考核制度等内容。

第六条 承运人应当按照获得的航班时刻运营航班。

第七条 承运人应当提高航空器及运行人员的运行能力，充分利用仪表着陆系统或者等效的精密进近和着陆引导系统，积极开展相关新技术的应用，保障航班安全、正常运行。

第八条 承运人应当合理安排运力和调配机组，减少因自身原因导致航班延误。

第九条 机场管理机构应当加强对设施设备的检查和维护，保障航站楼、飞行区的设施设备运行正常，减少因设施设备故障导致的航班延误。

第十条 机场管理机构与空管部门应当加强协同，研究优化机坪运行管理，提高地面运行效率，并对所有进出港航班运行进行有效监控。

第十一条 机场管理机构应当按照相关规定安装、使用仪表着陆系统或者等效的精密进近和着陆引导系统，积极开展相关新技术的应用，保障航班安全、正常运行。

第十二条 地面服务代理人、自营地面服务业务的承运人、代理承运人地面服务业务的机场管理机构，应当按照保障业务的实际需求配备足够数量的运行保障设备和人员。

第十三条 空管部门应当依据职责严格执行空管运行工作程序和标准，加快空中流量，保证航班正常。

第十四条 空管部门应当依据职责积极推动新技术应用，提高运行保障能力，保证航班正常。

第十五条 空管部门应当加强天气监测和预报能力建设，按照规定为承运人提供准确的航空气象服务。

第十六条 航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等服务保障单位，应当做好航油供应、航材保障和信息服务等工作，减少因自身原因影响航班正常。

第三章 延误处置

第一节 一般规定

第十七条 承运人应当制定并公布运输总条件，明确航班出港延误及取消后的旅客服务内容，并在购票环节中明确告知旅客。国内承运人的运输总条件中应当包括是否对航班延误进行补偿；若给予补偿，应当明确补偿条件、标准和方式等相关内容。

第十八条 承运人应当积极探索航班延误保险等救济途径，建立航班延误保险理赔机制。

第十九条 承运人委托他人代理地面服务业务或者销售代理业务的，应当在代理协议中明确航班出港延误后的服务内容和标准。

第二十条 承运人及其航空销售代理人在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客定座系统，并负责及时通告旅客航班动态信息。

第二十一条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人应当分别制定备降航班地面服务保障工作程序和应急预案。

承运人与备降机场管理机构、地面服务代理人有备降保障协议的，备降机场管理机构和地面服务代理人应当按保障协议做好备降航班服务工作。

承运人签订协议的备降机场无法接收备降，航班需在其他机场备降时，相关机场管理机构应当按照有关规定积极创造条件，在保证安全的前提下，提供备降保障，不得借故不予保障。

第二十二条 航班出港延误或者取消时，承运人、机场管理机构、空管部门、地面服务代理人、航空销售代理人应当加强信息沟通和共享。

承运人应当每隔 30 分钟向机场管理机构、空管部门、地面服务代理人、航空销售代理人发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

空管部门应当按照规定将天气状况、流量控制和航班出港延误后放行等信息通告承运人和机场管理机构。

机场管理机构应当按照规定将机位、机坪运行情况等信息通告承运人、地面服务代理人和空管部门。

第二十三条 机场管理机构应当协调驻场各单位，制定大面积航班延误总体应急预案，并定期组织演练。

承运人、地面服务代理人、空管部门及其他服务保障单位应当分别制定大面积航班延误应急预案。

驻场各单位应当服从机场管理机构的组织协调，参加演练，落实各项服务保障工作。

第二十四条 旅客应当文明乘机，合法维权，不得违法进入机场控制区，堵塞安检口、登机口，冲闯机坪、滑行道、跑道，拦截、强登、强占航空器，破坏设施设备，或者实施其他扰乱民航运输生产秩序的行为。

第二十五条 出现第二十四条旅客扰乱民航运输生产秩序的情况，承运人、地面服务代理人、机场管理机构等相关单位应当及时报警。

机场公安机关接到报警后，应当依法及时处理，维护民航运输生产秩序。

第二节 航班出港延误旅客服务

第二十六条 在掌握航班出港延误或者取消信息后，各单位应当按照各自职责，做好以下信息通告工作：

（一）承运人应当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、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

（二）机场管理机构应当利用候机楼内的公共平台及时向旅客通告航班出港延误或者取消信息。

（三）航空销售代理人应当将承运人通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客。

各单位应当加强协调，及时传递相关信息，确保对外发布的航班信息真实、一致。

旅客对承运人、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。

第二十七条 航班出港延误或者取消时，承运人应当根据运输总条件、客票使用条件，为旅客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，承运人应当及时提供。

第二十八条 航班出港延误或者取消时，承运人应当按照运输总条件，做好旅客服务工作。

第二十九条 发生航班出港延误或者取消后，承运人或者地面服务代理人应当按照下列情形为旅客提供食宿服务：

（一）由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，承运人应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。

（二）由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，承运人应当协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

（三）国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，承运人均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

（四）国内航班发生备降，无论何种原因，承运人均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第三十条 在航班出港延误或者取消时，承运人、航空销售代理人或者地面服务代理人应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

第三十一条 机场管理机构应当在航站楼内为旅客提供医疗服务。

第三节 机上延误处置

第三十二条 承运人应当制定并向社会公布机上延误应急预案，预案内容应当包括机上延误时的信息通告、餐饮服务提供时间和下机的条件及限制。

机上延误应急预案应当与机场管理机构、海关、边检、安保部门充分协调。

第三十三条 发生机上延误后，承运人应当每 30 分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息。

由于流量控制、军事活动等原因造成机上延误的，空管部门应当每 30 分钟向承运人通告航班动态信息。

第三十四条 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，承运人应当保证盥洗设备的正常使用。

机上延误超过 2 小时（含）的，应当为机上旅客提供饮用水和食品。

第三十五条 机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，承运人应当在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下飞机等待。

第三十六条 机场管理机构、地面服务代理人应当协助承运人做好机上延误时的各项服务工作。

第四节 大面积航班延误处置

第三十七条 机场管理机构及驻场各单位应当共同建立大面积航班延误联动协调机制，包括信息共享、航班放行协调、旅客服务协调等机制。

第三十八条 机场管理机构应当及时宣布启动大面积航班延误总体应急预案，并协调承运人、地面服务代理人、机场公安机关、空管部门及服务保障单位，共同实施应急预案。

第三十九条 发生大面积航班延误时，空管部门应当按照规定向有关单位通告航班延误原因、预计起飞时间等航班动态信息。机场管理机构应当建立大面积航班延误信息发布工作制度及对外宣传平台，实时向社会公布延误及处置情况。

第四十条 发生大面积航班延误时，空管部门应当协调承运人、机场管理机构、地面服务代理人等单位，启动航班放行协调机制。

第四十一条 发生大面积航班延误时，机场管理机构应当启动旅客服务协调机制，协调承运人、地面服务代理人、机场公安等单位，组织实施相关服务工作。

机场管理机构应当协调海关、边防、检验检疫等联检单位，根据进出港航班运行情况，确保旅客快速办理联检手续。

夜间大面积航班延误期间，机场管理机构应当协调相关单位延长机场巴士运营时间。

第四十二条 发生大面积航班延误时，机场公安机关应当增加现场执勤警力，维护民航运输生产秩序。

第四十三条 机场管理机构应当与地方政府建立大面积航班延误处置联动机制，必要时请求地方政府协助。

第四章 旅客投诉管理

第四十四条 为了维护自身的合法权益，旅客可以向承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人或者民航行政机关投诉，也可以依法直接申请仲裁或者提起民事诉讼。

第四十五条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，并以适当方式向社会公布中国境内的投诉受理电话、电子邮件地址，并报民航行政机关备案。

投诉受理机构、投诉受理人员及联系方式等事项发生变化的，应当自决定变化之日起 5 日内以书面形式告知民航行政机关。港澳台地区承运人和外国承运人应当具备受理中文投诉的能力。

第四十六条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、民航行政机关应当在收到旅客投诉 7 日内予以处理并告知旅客受理情况。

国内承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、民航行政机关应当在收到旅客投诉 10 日内做出实质性回复。港澳台地区承运人和外国承运人应当在收到旅客投诉 20 日内做出实质性回复。

承运人、机场管理机构、地面服务代理人、销售代理人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保留 2 年。

第四十七条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人处理投诉不符合要求，民航行政机关依据职责要求其改正的，承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人应当予以改正。

第五章 信息报告

第四十八条 承运人应当将运输总条件报民航行政机关备案。

第四十九条 机场管理机构应当将大面积航班延误总体应急预案报民航行政机关备案。

承运人应当将机上延误应急预案报民航行政机关备案。

大面积航班延误总体应急预案、机上延误应急预案发生变化的，应当自变化之日起 5 日内以书面形式告知民航行政机关。

第五十条 发生大面积航班延误和机上延误时，承运人、机场管理机构、空管部门应当及时向民航地区管理局报告相关情况，并保存处置情况记录 2 年。

第五十一条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、空管部门应当按照航班正常统计有关规定，做好航班运行数据的记录、上报、汇总等工作，并对真实性负责。

民航局定期对外公布航班正常情况和旅客投诉受理、处理情况，接受社会监督。

第六章 监督管理

第五十二条 民航行政机关应当对承运人航班时刻执行情况进行监督检查，防止承运人不按照获得的航班时刻运营航班，影响航班正常。

民航地区管理局应当将监督检查中发现的重大问题及时上报民航局。

第五十三条 发生大面积航班延误时，民航地区管理局应当对承运人、机场管理机构、空管部门等单位的应急处置工作进行检查，并将重大问题上报民航局。

第五十四条 民航局应制定航班正常工作的考核指标和限制措施。对不符合考核指标要求的承运人、机场管理机构、空管部门等单位，民航行政机关应及时依法采取限制等措施。

第五十五条 从事航班正常保障、延误处置和旅客投诉受理处理工作的单位和个人应当接受和配合民航行政机关的监督检查。

第五十六条 任何单位或者个人对我国境内的航班正常保障或者延误处置中的违法行为，均有权向民航行政机关报告或者举报。

报告或者举报采用书面形式并提供相关事实和证据的，民航行政机关应当根据举报情况进行必要的调查，并为举报者保密。

第七章 法律责任

第五十七条 承运人违反本规定第六条，影响航班正常的，由民航行政机关取消其时刻，并处3万元以下的罚款。

第五十八条 承运人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：

- (一) 违反本规定第十七条第一款，未制定或者公布运输总条件，或者内容不符合要求的；
- (二) 违反本规定第十七条第二款，运输总条件中未明确航班延误补偿相关内容的；
- (三) 违反本规定第十九条，代理协议内容不符合要求的；
- (四) 违反本规定第二十一条第一款，未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的；
- (五) 违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的；
- (六) 违反本规定第三十二条第一款，未按要求制定或者公布机上延误应急预案或者预案内容不符合要求的；
- (七) 违反本规定第四十五条第一款，未按要求设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，未按要求对外公布中国境内的投诉受理电话或者电子邮件地址，或者未按要求将投诉受理机构、投诉负责人、投诉受理电话、电子邮件地址报民航行政机关备案的；
- (八) 违反本规定第四十五条第二款，未按要求将投诉受理机构、投诉受理人员及联系方式的变化事项在规定时间内告知民航行政机关的；
- (九) 违反本规定第四十五条第三款，港澳台地区承运人和外国承运人不具备受理中文投诉能力或者拒绝受理中文投诉的；
- (十) 违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。

第五十九条 承运人有下列行为之一的，由民航行政机关给予警告，并处1万元的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：

- (一) 违反本规定第十二条，未按照实际需求配备运行保障设备或者保障人员，影响航班正常的；
- (二) 违反本规定第十七条第一款，未在购票环节明确告知旅客运输总条件的；
- (三) 违反本规定第二十条，未及时通告旅客航班动态信息的；
- (四) 违反本规定第二十二条第二款，未按要求发布信息的；
- (五) 违反本规定第二十三条第三款，未服从机场管理机构组织协调参加演练的；
- (六) 违反本规定第二十五条第一款，未及时报警，影响民航运输生产秩序的；
- (七) 违反本规定第四十六条第一款，未按要求在规定时限内对旅客投诉进行处理的；
- (八) 违反本规定第四十六条第二款，未按要求在规定时限内对旅客投诉做出实质性回复的；
- (九) 违反本规定第四十六条第三款，未按要求保留投诉记录的。

第六十条 承运人有下列行为之一的，按照《民用机场管理条例》第七十五条的规定，由民航地区管理局分别作出如下处罚：

- (一) 违反本规定第二十六条第一款（一），未按规定向旅客通告航班出港延误或者取消信息的，处2万元以上4万元以下的罚款；
- (二) 违反本规定第二十七条第一款，未为旅客办理退票或者改签手续的，处4万元以上6万元以下的罚款；
- (三) 违反本规定第二十七条第二款，未向旅客出具书面证明的，处4万元以上6万元以下的罚款；
- (四) 违反本规定第二十九条，未按规定为旅客提供食宿服务的，处4万元以上6万元以下的罚款；

- (五) 违反本规定第三十条，未按规定为需特别照料的旅客提供服务的，处4万元以上6万元以下的罚款；
- (六) 违反本规定第三十三条第一款，未及时通告旅客的，处2万元以上4万元以下的罚款；
- (七) 违反本规定第三十四条第一款，未按规定保证盥洗设备正常使用的，处2万元的罚款；
- (八) 违反本规定第三十四条第二款，未按规定提供饮用水和食品的，处2万元的罚款；
- (九) 违反本规定第三十五条，未按规定安排旅客下飞机等待的，处8万元以上10万元以下的罚款。

第六十一条 航空销售代理人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：

(一) 违反本规定第四十五条第一款，未按要求设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，未按要求对外公布中国境内的投诉受理电话或者电子邮件地址，或者未按要求将投诉受理机构、投诉负责人、投诉受理电话、电子邮件地址报民航行政机关备案的；

(二) 违反本规定第四十五条第二款，未按要求将投诉受理机构、投诉受理人员及联系方式的变化事项在规定时间内告知民航行政机关的。

第六十二条 航空销售代理人有下列行为之一的，由民航行政机关给予警告，并处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：

- (一) 违反本规定第二十条，未及时通告旅客航班动态信息的；
- (二) 违反本规定第二十六条第一款（三），未将承运人通告的航班出港延误或者取消信息及时通告旅客的；
- (三) 违反本规定第四十六条第一款，未按要求在规定时限内对旅客投诉进行处理的；
- (四) 违反本规定第四十六条第二款，未按要求在规定时限内对旅客投诉做出实质性回复的；
- (五) 违反本规定第四十六条第三款，未按要求保留投诉记录的。

第六十三条 机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：

(一) 违反本规定第二十一条第一款，未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的；

(二) 违反本规定第二十三条第一款，未制定大面积航班延误总体应急预案或者未定期组织演练的；

(三) 违反本规定第三十九条第二款，未建立大面积航班延误信息发布工作制度或者对外宣传平台，或者未按规定向社会公布延误或者处置情况的；

(四) 违反本规定第四十三条，未按规定与地方政府建立大面积航班延误处置联动机制的；

(五) 违反本规定第四十五条第一款，未按要求设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，未按要求对外公布中国境内的投诉受理电话或者电子邮件地址，或者未按要求将投诉受理机构、投诉负责人、投诉受理电话、电子邮件地址报民航行政机关备案的；

(六) 违反本规定第四十五条第二款，未按要求将投诉受理机构、投诉受理人员及联系方式的变化事项在规定时间内告知民航行政机关的；

(七) 违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。

第六十四条 机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关给予警告，并处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：

- (一) 违反本规定第九条，未按要求对设施设备进行检查或者维护导致设施设备故障引起航班延误的；
- (二) 违反本规定第十条，未按要求对航班运行进行有效监控，地面运行效率低下，影响航班正常的；
- (三) 违反本规定第十一条，未按要求安装、使用仪表着陆系统或者等效的精密进近和着陆引导系统，影响航班正常的；
- (四) 违反本规定第十二条，未按照实际需求配备足够相关设施设备或者保障人员，影响航班正常的；
- (五) 违反本规定第二十一条第二款，未按保障协议做好备降航班服务工作的；
- (六) 违反本规定第二十一条第三款，未按照相关规定积极创造条件，提供备降保障或者借故不予保障的；
- (七) 违反本规定第二十二条第四款，未按规定通告相关信息的；
- (八) 违反本规定第二十五条第一款，未及时报警，影响民航运输生产秩序的；
- (九) 违反本规定第三十六条，未协助承运人做好机上延误时的服务工作的；
- (十) 违反本规定第三十八条，未及时启动大面积航班延误总体应急预案，造成严重后果的；

- (十一) 违反本规定第四十六条第一款，未按要求在规定时限内对旅客投诉进行处理的；
- (十二) 违反本规定第四十六条第二款，未按要求在规定时限内对旅客投诉做出实质性回复的；
- (十三) 违反本规定第四十六条第三款，未按要求保留投诉记录的。

第六十五条 机场管理机构有下列行为之一的，按照《民用机场管理条例》第七十五条的规定，由民航地区管理局分别作出如下处罚：

(一) 违反本规定第二十六条第一款(二)，未按规定向旅客通告航班出港延误或者取消信息的，处2万元以上4万元以下的罚款；

(二) 违反本规定第三十一条，未在航站楼内为旅客提供医疗服务的，处4万元以上6万元以下的罚款；

(三) 违反本规定第四十一条，未按规定为旅客提供相关服务的，处4万元以上6万元以下的罚款。

第六十六条 地面服务代理人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：

(一) 违反本规定第二十一条第一款，未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的；

(二) 违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的；

(三) 违反本规定第四十五条第一款，未按要求设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，未按要求对外公布中国境内的投诉受理电话或者电子邮件地址，或者未按要求将投诉受理机构、投诉负责人、投诉受理电话、电子邮件地址报民航行政机关备案的；

(四) 违反本规定第四十五条第二款，未按要求将投诉受理机构、投诉受理人员及联系方式的变化事项在规定时间内告知民航行政机关的；

(五) 违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。

第六十七条 地面服务代理人有下列行为之一的，由民航行政机关给予警告，并处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：

(一) 违反本规定第十二条，未按照实际需求配备足够相关设施设备或者保障人员，影响航班正常的；

(二) 违反本规定第十九条，未按要求签订地面服务代理协议或者协议内容不符合要求的；

(三) 违反本规定第二十三条第三款，未服从机场管理机构组织协调参加演练的；

(四) 违反本规定第二十五条第一款，未及时报警，影响民航运输生产秩序的；

(五) 违反本规定第三十六条，未协助承运人做好机上延误时的服务工作的；

(六) 违反本规定第四十六条第一款，未按要求在规定时限内对旅客投诉进行处理的；

(七) 违反本规定第四十六条第二款，未按要求在规定时限内对旅客投诉做出实质性回复的；

(八) 违反本规定第四十六条第三款，未按要求保留投诉记录的。

第六十八条 航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等服务保障单位违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款。

航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等服务保障单位违反本规定第十六条或者第二十三条第三款，因自身原因影响航班正常，或者违反本规定未服从机场管理机构组织协调参加演练的，由民航行政机关给予警告，并处3万元以下的罚款；

第六十九条 空管部门有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：

(一) 违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的；

(二) 违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。

第七十条 空管部门有下列行为之一的，由民航行政机关给予警告，并处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：

(一) 违反本规定第十条，未按要求对航班运行进行有效监控，地面运行效率低下，影响航班正常的；

(二) 违反本规定第十三条，未严格执行空管运行工作程序或者标准，影响航班正常的；

(三) 违反本规定第十五条，未按规定向承运人提供航空气象服务，影响航班正常的；

(四) 违反本规定第二十二条第三款，未按规定通告相关信息，影响航班正常的；

(五) 违反本规定第二十三条第三款，未服从机场管理机构组织协调参加演练的；

- (六) 违反本规定第三十三条第二款，未按规定向承运人通告航班动态信息的；
- (七) 违反本规定第三十九条第一款，未按规定向有关单位通告航班动态信息的；
- (八) 违反本规定第四十条，未按规定启动航班放行协调机制的。

第七十一条 旅客违反本规定第二十四条，扰乱民航运输生产秩序的，由公安机关依法予以处理。

第七十二条 从事航班正常保障、延误处置和投诉受理处理工作的单位和个人违反本规定第五十五条，拒不接受或者配合民航行政机关监督检查的，由民航行政机关处以警告，情节严重的，处3万元以下的罚款。

第七十三条 国家工作人员违反本规定，有下列情形之一的，由有关部门依法给予处分：

- (一) 不依法履行监督管理职责；
- (二) 不依法实施行政处罚；
- (三) 滥用职权、玩忽职守的其他行为。

第八章 附 则

第七十四条 本规定所称的“日”指工作日，不含法定节假日。

第七十五条 本规定自2017年1月1日起施行。

链接：http://zizhan.mot.gov.cn/zfxxgk/bnssj/zcfgs/201607/t20160721_2065610.html