附件2

大理机场大面积航班延误应急预案

## 1 总则

### 1.1 编制目的

建立健全应急处置联动机制，提高大理机场应急响应能力，在发生大面积航班延误的情况下，能够迅速应对，有效预防、及时控制和最大限度地降低对机场造成的影响，维护旅客的合法权益，确保机场运行顺畅有序，确保航空运输生产安全。

### 1.2 编制依据

《中华人民共和国民用航空法》、《民用机场管理条例》、《民用机场运行安全管理规定》、《规范运行秩序、做好航班正常工作的若干措施》（民航发〔2012〕100号）、《云南省民用运输机场保护条例》、《云南省突发公共事件总体应急预案》等。

### 1.3 适用范围

本预案适用于在大理凤仪机场（以下简称大理机场）大面积航班延误状态下的航班保障、旅客和货物运输服务以及其他相关应急处置工作。

本预案中的大面积航班延误是指由于机场出现低云低能见度、雷雨等极端天气，机场或重要航路流量控制，机场供电、行李分拣、安全检查、助航灯光等系统出现重大故障，空中交通管制、航空器紧急事件导致机场运行中断或部分中断，大型活动、空防或治安事件等原因造成的大量航班不能按公布的时间正常飞行的情况。

大面积航班延误的判定标准是：大理机场某一个时间点延误的出港航班超过（含）5班或者旅客滞留人数达到500人次。

### 1.4 工作原则

坚持安全第一、以人为本、旅客至上，做到统一指挥、分工明确、快速反应，注重信息互通、资源共享、依法科学处置，最大程度地保障机场秩序正常。

## 2 应急响应等级

根据大理机场大面积航班延误架次、滞留旅客数量情况、机场航班起降情况和影响程度，应急处置响应分为3个等级：机场联动处置（Ⅲ级）、市级联动处置（Ⅱ级）、州级联动处置（Ⅰ级）。

表1 大理机场大面积航班延误响应等级一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **处置级别** | **启动条件** | **预期延误时间** | **预期延误旅客数** | **服务内容** |
| 机场联动处置  （Ⅲ级） | 某一个时间点延误4小时以内未出港航班5班以内或500人以内 | 2-4小时 | 500人以内 | 按航空公司授权提供服务，加强安保巡逻、值守 |
| 市级联动处置  （Ⅱ级） | 某一个时间点延误4小时以上未出港航班5-9班或501-1000人 | 4-8小时 | 501~1000 | 超出机场保障能力，需要安置滞留旅客，提供交通运输、食宿、医疗急救、安全保卫、新闻报道、舆论引导及机场周边社会维稳等综合服务。 |
| 州级联动处置  （Ⅰ级） | 某一个时间点延误4小时以上未出港航班10班以上或1001人次以上 | 4-8小时 | 1001人以上 | 超出机场保障能力，需要安置滞留旅客，提供交通运输、食宿、医疗急救、安全保卫、新闻报道、舆论引导及机场周边社会维稳等综合服务。 |

## 3 组织指挥体系及职责

### 3.1应急体系框架

## 

应急处置指挥部

办公室

州应急局

州政府办公室

州公安局

州交通运输局

大理机场

州文化和旅游局

州卫生健康委

州政府新闻办

州工业和信息化局

州气象局

大理市人民政府

航空安全护卫部

## 信息

集团公司AOC

航空公司签派

民航云南监管局

## 

机场各驻场单位

机场各部室

### 3.2 组织机构及职责

#### **3.2.1 领导小组及职责**

成立由大理州人民政府分管副州长为组长，州人民政府秘书长为副组长，州人民政府副秘书长、大理市人民政府、州政府办公室、州政府新闻办、州应急局、州公安局、州气象局、州卫生健康委、州交通运输局、州文化和旅游局、州工业和信息化局、大理机场等单位分管领导为成员的大面积航班延误处置工作领导小组（以下简称领导小组），领导小组是机场大面积航班延误处置的最高指挥、协调、决策机构。大理机场Ⅱ级联动处置由大理市政府分管副市长担任总指挥，大理机场分管领导担任副总指挥；Ⅰ级联动处置由大理州政府分管副州长担任总指挥，大理机场主要领导担任副总指挥。

**领导小组职责:** 执行中国民用航空局及州委州政府有关处置大面积航班延误的各项规定和措施，按照民航有关要求和规定，负责组织、协调和指挥机场大面积航班延误应急处置工作；对重大问题和服务措施做出决策，协调、指挥州有关部门给予支援、配合（如公安、武警、新闻宣传、交通、文旅、通讯等方面）；负责督促各相关保障单位认真履行各自的主体责任，协调民航上级相关部门给予支持；对候机楼的旅客服务及疏散进行决策；建立完善大面积航班延误处置机制，负责对制定或修订的应急处置预案进行审核，并上报州人民政府批准。

#### **3.2.2 领导小组办公室及职责**

领导小组下设办公室在大理机场，办公室主任由州人民政府副秘书长担任，副主任由州人民政府办公室副主任、大理机场分管领导担任，办公室成员由州应急局和机场运行管理部工作人员组成，具体承担领导小组日常工作。

领导小组办公室职责:负责安排、协调、指导各方落实领导小组工作部署；负责收集、整理机场大面积航班延误的有关信息和数据，为领导小组决策提供依据；负责组织协调应急保障；指导做好候机楼旅客服务、疏散和安置工作以及信息发布工作；负责应急过程记录，评价应急行动，编制应急工作总结报告；组织制定(修订)应急预案，检查、落实应急装备的配置和管理；制定应急培训和演练计划，并监督实施；承办领导小组交办的其他任务。

#### **3.2.3 成员单位职责**

大理市人民政府：做好大理机场滞留旅客疏散、交通保障、食宿安排、医疗急救、安全保卫、新闻报道、舆论引导及机场周边社会维稳等工作的综合服务保障工作。

州政府新闻办：负责做好舆论引导和信息发布工作。

州政府办公室：根据大理机场应急处置需求，协调相关县市、部门对旅客疏散、旅客住宿、交通、医疗急救、新闻宣传、安全保卫、现场处置等工作的综合服务保障工作。

州应急局：根据大理机场应急处置需求，协调州消防救援支队、州森林消防支队、大理危险化学品救援队等专业救援队伍及解放军、武警部队参与应急救援。

州公安局：负责组织干警协助机场公安分局承担现场的安全保护、警戒、疏导交通、维护治安秩序和制止违法犯罪等工作

州气象局：负责向机场提供相应气象技术支持。

州卫生健康委：负责组织协调医疗机构安排医务人员到机场开展医疗服务、医疗救治工作。

州交通运输局：负责组织协调旅客疏散安置所需运输车辆。

州文化和旅游局：负责协调星级旅游饭店等文化和旅游企业为旅客提供食宿安排。

州工业和信息化局：负责组织做好机场应急通信保障工作。

#### **3.2.4 市级领导小组及职责**

市级领导小组设置及职责参照州级领导小组设置和职责。

#### **3.2.5 机场各部门职责**

运管部：履行机场大面积航班延误处置领导小组办公室职责；按大面积航班延误处置预案启动或解除指令的发布和信息传递工作；负责领导小组联动协调会议决策的布置工作；及时跟踪和掌握航班动态，及时发布航班信息；合理分配和调整停机位；遇有旅客过激行为、扰乱航站楼秩序或强闯登机口、安检口等事件时，及时通知有关部门人员赶赴现场处置，对涉及区域全程进行监控录像；及时向云南监管局报告大面积航班延误的启动及处置等情况。

地服部：安排服务人员做好旅客安抚、疏导、解释及有关服务工作，及时安排旅客餐饮和住宿，在需要提供旅客住宿的情况下，提前做好与各相关协议单位的沟通，在必要时联系地方交通、医疗等部门协助完成突发状况下的处置工作；加强机场问询、行李查询及其他外包业务的服务监管；增加现场保障力量和资源，合理调配，保证满足运行要求；协助旅客做好客票退、改签和行李转运工作，最大限度地预防和减少旅客在机场滞留，当旅客提出的要求超出协议范围时，应积极主动联系协调承运人解决有关事项；加强与空港百事特的信息互通工作，做好要客和商务贵宾的服务工作。

护卫消防部：加强对各通道及道口的重点守护，防止旅客强行登占航空器，进入机坪或侵入跑道影响机场正常运行；加强对航空器的监护和守护工作，防止无关、无证人员接近航空器，维护好正常的机坪交通及现场运行秩序；加强对机场候机楼公共区及隔离区的巡视巡逻，加强与公安的协调联动，维护好现场秩序；配合机场公安分局做好候机楼前交通管理工作，确保道路畅通；及时回收、归置航站楼行李手推车。

安检站：合理安排安全检查通道，加强对安检通道的监控，确保旅客安检排队时间满足机场服务规范，避免旅客在安检待检区域拥堵；维护安检现场秩序，防止无关、无证人员进入控制区，防止旅客冲击、强占安检工作现场。

航务部：建立灵活的空域使用机制、空中交通流量协调和管理机制；组织对机场空域进行调整，做好机场的进离场航行分流工作；实施统一放行工作和程序，及时向航空公司通报预计起飞时间和具体流量控制方案；需采取流量控制措施时，要根据不同时段、区域和高度分布情况，科学制定流控方案；遇有大型活动，及时与相关方沟通，掌握最新情况，根据活动情况及时修订流控方案，减少活动对航班的影响；将航班放行相关信息及时通报航空公司和机场，并根据航空公司和机场要求，重点放行相关航班；加强复杂天气监测和预警信息发布，及时通报复杂天气对机场运行的影响；优化地面滑行秩序，缩短机场的地面滑行时间。

公安分局：增加警力对候机区现场巡察，及时制止违法行为；对于违反法律法规的罢、占机、冲击办理乘机手续柜台、安检通道、登机口、机坪、跑道和滑行道、破坏服务设施、攻击机场工作人员涉嫌违法犯罪的，应当依法处理。做好交通秩序维护，维护航站楼路侧交通秩序，必要时采取临时交通管控措施。

党群工作部：负责按程序做好机场大面积航班延误后新闻发布相关工作，安排接待媒体记者、协调安排有关采访工作，努力做好大面积航班延误后的新闻服务、媒体回应、公众告知、舆情控制等工作；统一口径对外发布信息，根据工作需要，指定机场机场党委书记为第一新闻发言人，党群部负责人为第二新闻发言人，客观报道大理机场大面积航班延误处置情况；协助机场相关部门通过候机楼航显、广播系统等及时向社会公众发布大理机场航班延误的预警及有关信息；建立新闻宣传整体联动机制，指定大面积航班延误信息联络员，负责大面积航班延误后的信息传递、新闻服务等工作；在候机厅设置报刊陈列架，引入部分时尚、休闲类报刊杂志，在航班延误时，供旅客阅读、缓解旅客情绪。

安服部：加强对各现场相关保障单位安全服务质量的监督，负责旅客投诉的管理；对现场保障单位安全服务工作情况进行取证；负责调查处理因航班延误导致的不安全事件；协助地服部做好地面服务保障工作；收集、整理、汇总航班不正常现场处置情况，按规定及时向上级有关单位报告。

机场部：加强所辖设施设备巡视、检查和维护工作，做好供水排水，供电供气，供冷供暖，消防用水等系统、管网、设施设备的运行保障工作；负责解决各部门运行设备影响航班正常的问题。

办公室：做好后勤保障工作。

财务部：做好资金支付及筹备工作。

隆瑞机务、集团机务：增加值班人员和保障设备，确保满足运行保障的需要；根据大面积航班延误情况，机务维修部门要协调联动，按保障要求组织实施；当航班长时间延误时，做好有关航空器交接工作。

机场补票柜台：尽全力办好航班不正常时旅客签、退票工作；为旅客查询后续航班、联程航班时刻、订座情况。

中航油大理供应站：合理安排值班人员和保障设备，准备足够数量罐装加油车，配备足够人员、设备，保证大面积航班延误时油料保障工作；接到运管部通知有航班要优先加油时，应立即安排人员优先保障。

## 4 应急响应

#### **4.1 预警发布**

领导小组办公室为机场大面积航班延误预警信息发布单位。

领导小组办公室收到相关信息后，对各方面的信息进行分析评估，在有可能发生大面积航班延误时，向各单位发布预警信息，及时上报领导小组，提出决策建议。

#### **4.2 分级响应**

III级响应

领导小组办公室根据收集到的相关信息及监测到的航班延误数量进行影响评估，当机场达到III级响应等级时，立即向机场主要领导报告，启动本预案。

II级响应

领导小组办公室根据收集到的相关信息及监测到的航班延误数量进行影响评估，当机场达到II级响应等级时，立即向市政府总值班室、市应急管理局报告，启动本预案。

Ⅰ级响应

领导小组办公室根据收集到的相关信息及监测到的航班延误数量进行影响评估，当机场达到Ⅰ级响应等级时，立即向州政府总值班室、州应急管理局报告，启动本预案。

#### **4.3 响应内容与协调联动**

III级响应

根据实际需要召开相关单位（地服部、安检站、航务部、护卫消防部、公安分局）联动协调会议；各相关单位接到会议通知，当日值班领导应在10分钟内赶到运管部运行指挥中心参会，各单位主要领导在第一时间到达相应位置指挥处置。

会议由机场值班领导主持，运管部通报造成不正常航班的原因、现状及发展趋势，各参会单位汇报处置情况、存在的困难以及下一步的处置方案，会议应对未来可能造成的影响程度进行评估，研究并协商确定处置对策和实施方案。会议结束后，各参会单位应迅速布置落实会议要求，及时报告落实情况。

机场各部室、驻场单位接到运管部大面积航班延误的通知后，组织人员赶赴机场参与处置工作；各部室、驻场单位休息人员组成预备队做好航班延误处置工作。

航务部与各航空公司签派联系，及时将航班调整、航班取消、补班等信息向相关保障单位发布。

公安分局增加警力，加强对相关区域的巡视，控制事态激化。警力不足时，及时请示值班领导，协调地方公安机关增派警力。

II级响应

达到II级响应等级时，在III级响应的基础上增加以下内容：

根据大理机场的情况通报，市政府办公室/市应急局及时将机场大面积航班延误情况上报市政府分管领导，并按分管领导的指示和要求，协调市直接相关单位对新闻宣传、安全保卫、医疗急救、旅客疏散、交通等方面给予支援。

领导小组办公室根据市政府分管领导的指示，及时通知领导小组成员单位领导到机场参与大面积航班延误处置工作。

领导小组办公室可根据实际情况，指定领导小组成员单位领导进入指定地点联席指挥。

Ⅰ级响应

达到Ⅰ级响应等级时，在Ⅱ级响应的基础上增加以下内容：

根据大理机场的情况通报，州政府办公室/州应急局及时将机场大面积航班延误情况上报州政府分管领导，并按分管领导的指示和要求，协调州直接相关单位对新闻宣传、安全保卫、医疗急救、旅客疏散、交通等方面给予支援。

领导小组办公室根据州政府分管领导的指示，及时通知领导小组成员单位领导到机场参与大面积航班延误处置工作。

领导小组办公室可根据实际情况，指定领导小组成员单位领导进入指定地点联席指挥。

### 4.4 响应级别变更与解除

响应级别的变更与解除由领导小组办公室根据航班保障情况进行影响评估，提出建议，由领导小组决策后予以发布。

5 后期处置

### 5.1 总结讲评

大面积航班延误处置工作结束后，领导小组召开处置工作总结会议，各单位应根据处置状况，统计有关数据，总结经验与教训，在会上进行通报，并在规定时限内向领导小组报送书面总结。

### 5.2 奖惩

在大面积航班延误处置工作中保障有力、做出突出贡献的单位及个人，领导小组、民航有关上级部门、相关地方人民政府等应给予其奖励；在处置工作中不作为、玩忽职守、导致国家和人民生命财产受到损失情节较轻的给予行政处分；若情节较重并构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6 宣传、培训和演练

### 6.1 宣传、培训

各部门应根据本预案和各自的分预案内容，对部门员工进行宣传、培训，让员工充分了解和掌握航班大面积延误的应急处置工作程序和内容。

### 6.2 演练

各部门应根据预案，每年组织不少于一次应急处置演练；机场每年组织一次综合性演练，检验应急处置能力。

7 附则

### 7.1 预案编写与审批

本预案由领导小组办公室组织编写，各部门单位应根据本预案制定相应的分预案。根据机场运行保障的需要，适时组织进行修订。本预案编写或修订完成后，提交州政府办公室、州应急局审核，由大理州政府批准发布实施，并报云南监管局备案。

各部门处置预案的检查与修订由各单位自行负责，修订后报领导小组办公室备案。

### 7.2 预案解释部门

本预案由领导小组办公室负责解释。

### 7.3 **大理机场大面积航班延误应急响应报告单（I、**Ⅱ级**）**

州/市政府办公室、应急局：

大理机场于\_\_年\_\_月\_\_时\_\_分发生\_\_\_\_\_**大面积航班延误**，延误航班(\_\_),滞留旅客\_\_\_\_人，现已启动\_\_级应急响应，请求州/市政府组织大面积航班延误处置力量[安置旅客房间（\_\_人）、就餐（\_\_人）、治安维稳警力（\_\_人）、交通运输车辆（\_\_人）、 交警（\_\_人）、（\_\_\_\_医护人员\_\_\_\_救护车），并对大面积航班延误舆情进行控制,根据应急指挥部命令开展应急救援处置工作。

此报告

大理机场

年 月 日