



斯堪的纳维亚航空公司

中国区不正常航班处理  
应急方案



## 中国区不正常航班处理应急方案

### 简介

斯堪的纳维亚航空公司（SAS）不正常航班处理应急方案阐述了在航班不正常情况下，SAS 将如何根据中国民用航空局（CAAC）第 56 号指令采取相关的应急措施。本应急方案可于 SAS 官网 [www.flysas.cn](http://www.flysas.cn) 查询。

SAS 应急方案符合 CAAC 规定，适用于往返中国的所有定期航班和商务包机。

SAS 旨在确保每次航班均能为乘客提供安全、愉悦的旅程体验。当乘客遇到航班延误或取消等异常情况时，SAS 可随即启动本应急方案。多数情况下，航班超长延误或取消的原因不在 SAS 的合理控制范围内（如天气影响、军事活动、航空管制（ATC）、政府运营限制以及机场施工项目等）。虽然航空运营时常会遇到各种意料之外的航班延误问题，但是无论事出何因，SAS 都将致力于根据本方案认真落实相关应急措施。



SAS 应急方案具体如下：

SAS 应急方案适用于往返中国的所有定期航班和商务包机。

1. 对于适用于本应急方案的始发或抵达中国机场的所有航班，SAS 将力保航班在停机坪上延误旅客的时间不超过 3 小时，除非：

(i) 机长确定存在与安全或安保相关的因素，飞机无法离开停机坪所在位置让乘客下机；或

(ii) 航空管制告知机长，如果返回登机口（航班出发时）或其它下机点让乘客下机，可能会严重干扰机场运营。

2. 对于适用于本应急方案的所有航班，当飞机离开登机口（航班出发时）或降落（航班抵达时）超过 2 小时（含 2 小时），如果飞机一直停留在停机坪上，SAS 将提供充足的食物和饮用水，除非机长确定是因安全或安保因素妨碍了本次航空服务。

3. 对于适用于本应急方案的所有航班，如发生航班延误，SAS 将从正常起飞时间（包括登机前通知乘客的任何修改的起飞时间）30 分钟后通知乘客航班延误情况，此后每隔 30 分钟播报一次；如果飞机尚在登机口，或其它下机区域，且机门处于打开状态时，乘客有机会下机。

4. 乘客可通过联系当地办事处或访问 [www.flysas.cn](http://www.flysas.cn) 的方式提供反馈意见。联系方式：

电话：+86 10 8527 6100 转分机 6

邮箱：CustomerCare-Asia@sas.se



网址：[www.flysas.cn](http://www.flysas.cn)

5. 必要时，SAS 将调配足够的资源实施本应急方案。

6. SAS 将与 SAS 正常服务的各中国机场的机场管理局和海关、边防及检疫（CIQ）协调实施本应急方案。

## 不正常航班处理

导致航班不正常的因素有许多，主要包括：

- 备降（航班于非原定机场降落）
- 取消
- 延误
- 更换飞机/机型/载客量
- 超员
- 劳资纠纷

## SAS 不正常航班处理规定

常见异常问题处理

- 航空管制（ATC）延误
- 天气条件



## 应对措施

当航班不正常时需采取多种应对措施，如：

- 确保乘客知悉航班情况，
- 必要时提供改签和更改行程服务，
- 确定待提供的服务，
- 注意特殊乘客群体，并
- 通知运营管理部门与相关航站。

一旦出现航班不正常情况，及时向受影响乘客提供并分发 SAS EC 261/004（欧盟 261 协定）的折页，乘客可随时获得客户留言卡，就 SAS 产品与服务提出建议。

## 特别注意事项

鉴于各种原因，以下乘客群体需给与特殊关注：

- 贵宾/重要商务人士（VIP/CIP）
- 无成人陪伴的儿童（UMNR）
- 行动不便的乘客（PRM）
- 与家人一同出行的乘客，老年乘客



对于购买分票的中转旅客，如航班不正常，应由导致航班不正常的承运人为乘客改签，费用由导致航班不正常的承运人承担。

**参考资料：国际航空运输协会（IATA）第 735d 号决议和欧盟 261/2004 协定。**

### 乘客机上长时间延误（抵达航班）

如果飞机正在等待下客，此时正停靠在偏远/停机坪位置，可能会导致长时间延误，那么：

对航站而言

- 与机场管理局共同评估交通状况与登机口的可用性，并要求每隔 30 分钟更新一次交通状态。
- 及时与海关、边防及检疫（CIQ）协调。
- 如机上延误超过 2 小时（含 2 小时），将为乘客提供食物及饮用水，每隔 30 分钟向机上乘客播报一次相关信息
- 在符合安全规定的前提下，洗手间随时供乘客使用
- 如果机上延误超过 3 小时（含 3 小时），且无明确起飞时间的，在不违反航空安全、安保规定的情况下，安排旅客下飞机等待。



## 乘客机上长时间延误（出发航班）

登机结束后，飞机在登机口等待出发时，可能会导致长时间延误，那么：

对航站而言

- 与机组人员、地服公司及机场管理局一同就乘客下机安排实施评估。
- 及时通知并与海关、边防及检疫（CIQ）协调。
- 机组成员每隔 30 分钟向乘客播报航班情况。
- 如果需要，机组成员向乘客提供饮水和食物。
- 告知机组成员与运营管理部门最新状况。
- 如果机上延误超过 3 小时（含 3 小时），且无明确起飞时间的，在不违反航空安全、安保规定的情况下，安排旅客下飞机等待。

## 航班取消及应对措施

航班取消分为两类，主要为：

- 特殊情况，以及
- 非特殊情况

### 特殊情况取消

航班由如下原因取消时，可视为**特殊情况取消**：

- SAS 无法预知



- 超出 SAS 控制范围

航班特殊情况取消示例如下：

- 航空管制（ATC）
- 恶劣天气条件
- 劳资纠纷
- 政治动荡
- 不可抗力
- 机场管理局导致的航班取消
- 罢工
- 安保风险

## 非特殊情况取消

航班由如下原因取消时，可视为**非特殊情况**取消：

- SAS 能够预知

## 航班取消的应对措施

### 告知乘客航班信息

对于在机票预订中留下手机号码的乘客，以及参与常旅客奖励计划（EuroBonus）与使用旅行通票（Travel Pass），并订阅 SAS 航班信息服务的乘客，SAS 航班信息部门将通过短信的方式向其提供航班延误信息。



在机场，有必要让乘客实时了解航班状态。及时向受影响乘客提供并分发 SAS EC 261/004（欧盟 261/004 协定）的折页。

## 享受“乘客权利”资格

符合条件的乘客，如遇航班取消，可享受相关“乘客权利”（如：照顾、机票改签或退票等）。

若要享受相关“乘客权利”，须满足：

- 持有相关航班的订票确认单
- 在 SAS 规定的时间和地点办理登机手续，若未注明时间，应在出发时间前 45 分钟内办理完手续。

## 乘客关照

因航班严重延误或取消而受影响的乘客，下一航班（如果已改签）候机时间若超过 2 小时（含），将会提供以下关照：

- 饮食和茶点
- 如有必要，提供一晚或多晚酒店住宿
- 往返宾馆的交通安排
- 两次通话或电子邮件



## 机场标准信息处理程序

如遇航班不正常情况，SAS 信息处理标准如下：

- 正常起飞时间（STD）30 分钟前，及时告知乘客航班异常情况。
- 正常起飞时间到点时，应重复播报此次航班异常的原因和持续时间，播报间隔不得超过 30 分钟。
- SAS 工作人员或代理随时在登机口或咨询台前提供服务。
- 及时告知机长和高级客舱乘务员（SCC）导致航班延迟的原因，及向乘客提供的服务。

## 航班延误应对措施

### 告知乘客航班延误信息

对于在机票预订中留下手机号码的乘客，以及参与常客奖励计划（EuroBonus）与使用旅行通票（Travel Pass），并订阅 SAS 航班信息服务的乘客，SAS 航班信息部门将通过短信的方式向其提供航班延误信息。

在机场，有必要让乘客实时了解航班状态。

除了口头告知与扬声器通知外，延误 2 小时以上的航班，乘客有权索要纸质的“乘客权益”。

及时向受影响乘客提供并分发 SAS EC 261/004（欧盟 261/004 协定）的折页。



注意：如果乘客因某些原因无法阅读文字信息，机场工作人员有义务向乘客大声阅读其具体内容。

受延误 2 小时或以上的乘客将享受以下关照：

- 饮食和茶点
- 如有必要，提供一晚或多晚酒店住宿
- 往返宾馆的交通安排
- 两次通话或电子邮件