

机上延误应急预案

1、目的

吉祥航空根据民航局《航班正常管理规定》要求，为进一步规范航班在机上延误时的服务标准，提升旅客感受，特制定《机上延误应急预案》。

2、定义

“机上延误”指航班飞机关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。

3、旅客下机条件

机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，吉祥航空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。

4、机上延误服务

4.1 信息告知服务

发生机上延误后，吉祥航空应当每 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。

4.2 客舱服务

4.2.1 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，吉祥航空应当保证盥洗设备的正常使用。

4.2.2 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。