



中國東方航空  
CHINA EASTERN



## 机上延误客舱应急预案

为做好机上航班延误工作，我们将按以下规定为您服务：

### 一、定时向旅客发布航班动态

当发生机上延误时，我们机上乘务人员将与飞行机组保持沟通，及时将延误原因和预计延误时间等航班动态向旅客通告。

1、如果飞机于正常关舱门时间 10 分钟后仍未推出，我们的机上乘务人员将立即与飞行机组沟通，了解最新信息，并广播告知旅客；

2、等待期间，我们将每 30 分钟广播一次航班动态信息；

### 二、及时为旅客提供餐饮服务

1、机上延误超过 2 小时（含），在不影响飞行、客舱安全和不造成航班进一步延误的情况下，我们将为旅客提供饮料和食品。

2、出港发生机上延误时，如航班计划未配备餐饮，我们将根据配餐公司提供的餐饮加配时间及航班预计起飞时间，在条件允许的情况下通知配餐公司加餐；但提供餐饮将影响客舱安全或造成航班进一步的延误时除外。

3、当客观条件不允许配餐，我们将向旅客做好服务和解释工作。

三、机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，我们将确保盥洗室正常使用。

四、机上延误期间，我们会特别关注残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客，必要时优先为其提供服务。

五、机上延误期间，我们将加强客舱巡视，解答旅客问询，尽力为旅客提供帮助。

### 六、旅客下机条件及限制

1、满足以下条件之一时，我们将安排旅客下机：

（1）出港航班机上延误时间超过 3 小时（含）且无明确起飞时间时，如飞机仍在停机位，我们将联系地面保障单位，安排旅客下飞机等待；如飞机已经推出，在不违反航空安全、安全保卫规定情况下，经请示空管部门同意后，将滑回机位安排旅客下机。

（2）出港航班机上延误期间，如旅客因自身原因提出下机，在不违反航空安全和安保规定的前提下，我们将尽快安排旅客下机。

2、有以下限制之一时，您可能不能或暂缓下机：

（1）因空防或安保需要时。

（2）机场海关、边检部门对国际和地区航班旅客下机有明确限时时。

（3）当飞机滑回可能对机场运行秩序造成较大影响时。

当客观条件不允许安排旅客下机时，我们将向旅客做好服务和解释工作。