

航班延误取消原因确认工作程序

第一章 总则

第一条 为规范航班延误、取消原因确认工作，保护消费者合法权益，依据《航班正常管理规定》，制定本程序。

第二条 本程序适用于旅客向民航局申请对航班延误、取消原因进行确认的活动。

第三条 民航局运输司负责航班延误、取消原因确认工作的协调、管理。

民航局运行监控中心负责航班延误、取消原因的调查与确认。

民航局消费者事务中心根据民航局授权，负责航班延误、取消原因确认工作的受理、移交和反馈。

第二章 申请与受理

第四条 旅客可通过中国民用航空局消费者事务中心网站向民航局申请确认所乘航班的延误或取消原因。

确认网址：www.caacca.org.cn。

咨询电话：010-64287798，咨询电话人工接听时间为工作日上午 8:00 点至 12:00，下午 1:30 至 16:30。

第五条 民航局消费者事务中心应安排人员负责航班延误、取消原因确认的受理工作。

第六条 旅客提出航班延误、取消原因的确认申请需满足以下条件：

(一) 由旅客本人或其授权人提出，授权人须出具旅客本人授权证明；

(二) 提供旅客定座或乘机凭证（包括电子凭证）；

(三) 有准确的航班号、航班日期、始发地和目的地；

(四) 申请确认的航班应当是国内承运人航班，以及港澳台地区承运人、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）机场的航班；

(五) 提供有效联系方式；

(六) 自客票载明乘机日期之日起一年之内提出。

第七条 旅客应当在中国民用航空局消费者事务中心网站 www.caacca.org.cn 在线自行填写《航班延误、取消原因确认申请单》（见附件）。

第八条 民航局消费者事务中心应当在收到申请之日起 3 个工作日内进行审核并处理。

申请满足第六条规定条件的，应当转民航局运行监控中心处理，并告知旅客。

申请不满足第六条规定条件的，应当在《航班延误、取消原因确认申请单》上注明理由，并告知旅客不予受理的原因。

第九条 旅客在投诉中涉及航班延误、取消原因确认的，民航局消费者事务中心应当告知其按照本程序处理。

第三章 调查及确认

第十条 民航局运行监控中心接到民航局消费者事务中心转

来的《航班延误、取消原因确认申请单》后，应开展行以下调查及确认工作：

（一）通过查询民航航班正常统计系统相关数据，对航班是否延误、取消进行确认；

（二）如航班确实延误、取消，对延误、取消原因进行调查；

（三）如必要时，可向民航地区管理局、监管局、航空公司、机场、空管等单位就航班延误、取消的情况进行再次核查；

（四）形成调查报告，明确航班延误、取消原因。

第十一条 民航局运行监控中心应在 5 个工作日内在线填写《航班延误、取消原因确认申请单》确认结果。

第十二条 民航局消费者事务中心应当在收到运行监控中心确认结果后 2 个工作日内告知旅客自行登录网站查询结果。

第四章 汇总、分析及归档

第十三条 民航局消费者事务中心应当对旅客申请航班延误、取消原因的受理、移交、反馈等工作情况进行记录，按月进行汇总并向民航局运输司报告。

第十四条 民航局运行监控中心应当对航班延误、取消原因的调查和确认情况进行记录，并保留相关证据。

第十五条 民航局消费者事务中心、运行监控中心应当对航班延误、取消原因确认工作涉及的记录、资料、报告等进行归档并保存至少 2 年。

第五章 附则

第十六条 本程序自 2017 年 1 月 1 日起施行。

附件：

航班延误、取消原因确认申请单

确认单位	航空公司（选择项）	确认原因	航班延误或取消（选择项）
申请人		证件号码	
航班号		乘机日期	
联系电话		E_Mail	
出发机场			
经停机场			
到达机场			
申请确认事项			
附件：			
<p>申请人需知： 旅客提出航班延误、取消原因的确认申请需满足以下条件： （一） 由旅客本人或其授权人提出，授权人须出具旅客本人授权证明； （二） 提供旅客定座或乘机凭证（包括电子凭证）； （三） 有准确的航班号、航班日期、始发地和目的地； （四） 申请确认的航班应当是国内承运人航班，以及港澳台地区承运人、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）机场的航班； （五） 提供有效联系方式； （六） 自客票载明乘机日期之日起一年之内提出。</p>			