

Research on Public Security Risk of Flight Delay in CAAC

Lu Xu Xu Zhao

Beijing Capital International Airport Co., Ltd., Beijing, 100621, China

Abstract

Flight delay has been an important problem to be solved in the field of civil aviation. Judging from the mass extreme acts of impact on aircraft and destruction of airport facilities caused by flight delays in recent years, large-scale flight delays are becoming more and more normal. On the one hand, flight delay wastes passengers' valuable time, on the other hand, it will also have a great impact and waste on the allocation of resources and resources. Therefore, the issue of flight delay has become the focus of attention from all walks of life. From the perspective of public crisis management, flight delay is a typical topic of public crisis management with the characteristics of public crises, such as sudden, diffusive, destructive, threatening, uncertain, disordered, urgency, social, and public, etc., which has considerable practical significance.

Keywords

flight delay; reason; public security risk; solution

中国民航航班延误的公共安全风险研究

徐璐 赵旭

北京首都国际机场股份有限公司, 中国·北京 100621

摘要

航班延误一直是民航领域亟待解决的一个重要问题。从近年发生的由航班延误引发的冲击航空器和破坏机场设施的群体性极端行为事件来看, 航班大面积延误正在向常态化发展。一方面, 航班延误浪费旅客宝贵的时间, 另一方面还会对资源和资源调配造成非常大的影响和浪费, 如果不能及时有效地加以控制, 飞机及机场的安全将受到极大的威胁, 并容易引发次生威胁或社会恐慌。因此, 航班延误问题已成为社会各界关注的焦点。从公共危机管理角度来看, 航班延误完全符合公共危机中的突发性、扩散性、破坏性、威胁性、不确定性、无序性、紧迫性、社会性、公共性等特点, 是典型的公共危机管理课题, 具备相当的现实意义。

关键词

航班延误; 原因; 公共安全风险; 解决办法

1 背景

随着中国经济的迅猛发展, 航空运输业为人们的出行提供了便利的同时, 也给社会公共安全带来了各种隐患, 其中不乏严重的机场公共安全事件。^[1] 民航机场相较于其他行业和区域, 在其运营过程中, 由于机场人口基数庞大, 驻场单位较多, 人员结构复杂, 航班延误造成的民航机场突发事件的频发极大影响了人民群众对民航业的信心, 不断提醒人们对民航机场领域公共安全问题的重视, 因此对于机场公共安全管理问题、平稳运营有实践指导意义。

个人简介:

徐璐; 女, 本科; 北京首都国际机场股份有限公司航站楼管理部; 研究方向: 机场运行管理
赵旭; 男, 硕士研究生; 北京首都国际机场股份有限公司航站楼管理部; 研究方向: 机场运行管理

2 相关理论

中国的行政机关依法履行社会职责, 维护社会秩序顺畅, 保护公民的人身、财产安全, 从而使社会正常有序运转。2007年10月23日, 中国民用航空局发布了《中国民用航空安全管理体系建设总体实施方案》, 之后做了后续的修订完善。民用航空公共危机管理是指以政府为领导者联合民航企业相关单位和其他政府部门、社会组织等, 危机预防、危机处理等行为, 以最小成本维护民航业健康发展和乘客安全利益为根本目的所进行安全管理活动的统称。

3 民航航班延误

《中华人民共和国民用航空行业标准》规定航班延误是航班到港上挡轮时间比航班时刻表上的降落时间延迟 15 分钟以上或者航班取消的情况。一般使用准点率来衡量航空公司的运输效率和运输质量。

4 中国民航运输现状

2018 年全民航旅客运输量达到 12.65 亿人次，航班正常率是 80.13%，1.56 亿人次延误，平均每天 42.8 万人次延误、每三个航班就有一班延误。全球正常率前二十的航空公司中没有一家是中国内地的，全球十大延误率最高的机场中国占了八个。^[6]

4.1 民航航班延误原因分析^[2]

飞机从起飞到落地，背后有成千上万岗位和运行系统支撑着，不仅仅是航空公司一家单位就可以决定这架飞机能不能起飞，还要对政府、机场、航空公司、空中交通管制、自然因素等方面进行分析研究。

中国政府职能还未切实转变、也没有完全理顺政府与市场的关系，航空管制也没有完成深化改革。政府机构没有发挥好宏观指导、公共管理、统筹协调的作用，随着民航业的迅猛发展，航空公司、机场、空管三方等民航相关单位都在加强软硬件基础设施建设，但没有形成统一的数据交换标准与模型之间存在信息交换不对称，严重影响航班延误后的各单位一体化协作能力的发挥。

机场对民航局、世界民航组织的标准存在执行不到位的现象，在航班延误后人力物力资源本身就缺乏，需强化与优秀机场的竞争策略以及自身的实力提升、流程管控等方面都有极大的提升空间。

航班延误最重要的因素是航空公司，也是旅客直接面对的合同主体。由于航空公司的补救措施和赔偿服务不到位而引发的公共群体事件造成极差的社会影响。

中国目前的空中管制管理体制结构不合理。空域管理主要由民航和军方实施管理，军用机场划设多个固定空域范围，相邻空域难以实现空域资源的共享。恶劣的天气有可能影响飞机的安全行进，天气这种不可抗拒的因素是造成航班延误的重要因素之一。

4.2 航班延误降低旅客出行满意度与效益

旅客选择飞机出行最重要的是安全，但航班延误打乱了旅客原本的出行计划，浪费了旅客的时间和金钱，自然就降低了他们的出行满意度。航班延误打破了航空公司正常的运输秩序和安排，造成运输链的连锁反应，造成了各相关主体比较大的经济损失^[1]。

4.3 增加机场保障负担

充足的人力资源是提供优质服务的基础性保障，与航班延误后的服务补救效果有着直接的关系。机场虽然有提供社会公共服务的属性，但它首先是企业，要考虑到盈利才可以持续发展，所以在人员的配置上，尽可能发挥人力资源的效率，航班延误不仅给机场带来人力上的负担，也带来物质保障上的压力。

4.4 航班延误导致公共安全风险的因素^[4]

航班延误补偿法不完善，有关法律条文方面不够系统化、规范化、标准化，对于实际问题的解决缺乏有效的指导，需要进一步完善。几部主要的法律法规是：《国内客运规则》、《合同法》、《民用航空法》、《航班延误经济补偿指导意见》、《不正常航班旅客服务规范》。据调查问卷显示，65%的旅客认为现行民航法规零散陈旧、可操作性弱。



图 1 旅客对现行民航法规的态度

5 国际航班延误公共安全风险防范与化解的经验与启示

其他国家航空业发展早于中国，各发达国家比中国更经历航班延误，对航班延误引发的公共安全的风防范与化解的经验比中国丰富。

5.1 政府角度

美国政府没有参与航班延误法律与航班延误补偿规定的制定。只是做好裁判工作与发挥监督的作用。欧盟政府主要发挥公共管理职能中的立法指导，对航空公司遵法守纪进行

监督监管。

5.2 航空运输协会层面

美国通过行业协会加强航空公司的行业自律和行为规范。美国的航空公司会借助第三方机构来提出服务的相关性承诺并受政府监督严格执行各项规定。欧盟政府主要发挥公共管理职能中的立法指导，对航空公司遵法守纪进行监督监管。

6 中国航班延误处置启示

6.1 政府层面

在航班延误的治理中，政府充当着主导性的角色。主要体现在以下五个方面：一是建立健全航班延误相关的法律为航班延误治理提供有效依据；二是民航各相关单位遵守航班延误相关法律，对于违规的相关单位需要必要的惩戒手段；三是加强构建一个公共平台做到信息共享。四是加强民航业内的协会建设在职责范围内开展活动。六是深化空中交通管制改革，充分放开空域进行利用，在一定程度上缓解航班延误。

6.2 航空公司层面

航空公司是整个运输环节的主体，为消费者提供航空运输服务。在解决航班延误的过程中，要积极参与各项治理规则的制定。针对航班延误的补救措施和服务到位，使旅客身心得到满足，降低公共安全风险，有利于减少由于航班延误引发的公共安全事件。

7 民航航班延误公共安全风险防范与化解的对策建议

航班延误是民航运输服务中的一种现象，但它给民航运输各相关主体带来了诸多的负面影响，甚至有可能升级为公共事件。处理不好，就会有导致公共安全风险事件发生的可能性，因此，民航航班延误公共安全风险防范与化解的对策从根本上就是解决航班延误问题，只要解决好航班延误问题，由此引发的风险就得以大大降低。

7.1 完善航班延误补偿法

为了进一步减少由航班延误导致的公共安全风险，根据中国国情和实际情况不断完善《航班延误经济补偿指导意见》等相关法律法规，既要考虑维护旅客的合法权益又保障航班正常运营秩序，并且保证各部法律之间的规范性，统一性，同时还要考虑社会效果。

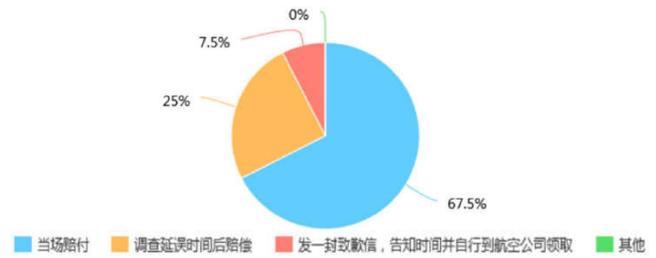


图2 旅客对航空公司经济补偿方式的态度

7.2 加强危机意识，设置危机预警机制

考虑到中国实际的国情，建立一个强有力的协调部门专门处理航班延误引发的公共安全问题刻不容缓。^[1]一是建议由民航监管部门设立跨部门联合指挥部统一发布信息。二是建议机场地面服务部门完善航班延误工作预案有效地及时化解矛盾。三是建议机场航站区管理部会同安检、护卫等部门，在值机柜台、安检通道、登机口等位置粘贴《航班正常管理规定》，同时对冲击隔离区、强行占据航空器、强行阻碍其他旅客正常登机、扬言炸飞机等严重干扰正常运营秩序的行为也要有明确的警示用语并告知违法后果，引导旅客文明乘机，遵守法律法规。

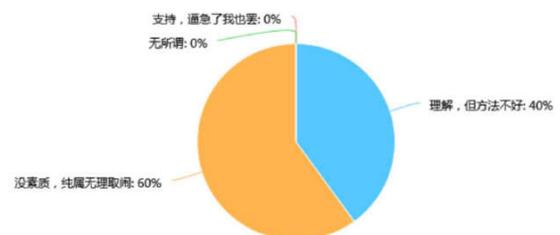


图3 旅客对罢机现象的态度

7.3 扩大航空知识的宣传面

大力宣传航空知识，可以从以下几个方面着手：1. 航空知识认知方面。运输环境的特殊性，实际的飞行环境复杂多变。只有严格按照中国和航空公司的相关规定起飞降落，才能最大限度保障旅客的生命财产安全。2. 旅客缺乏航空运输方面的法律知识。绝大多数旅客对于自己的权利、义务不是很清晰。航空运输属于合同运输，合同上明确规定了双方的责任和义务。

7.4 引入第三方航班延误治理公司

为了保证航班延误问题处理的公正性和公平性，引入中立性的第三方航班延误治理公司可以缓解旅客与航空公司的利益对立、情绪对立，能更加客观公正的处理航班延误中形

成的各类冲突,切实提升民航单位的服务质量和良好的企业形象。

7.5 加强处理危机事件的培训,增强保障预案演练

员工要有主动参与危机演练的意识。一是加强一线工作人员的危机处理能力。二是要不断提高机务人员的维修水平,减少因技术层面而导致的航班延误,三是加强管理人员处置预案培训并纳入绩效考核。

8 结论

中国的经济发展迅速,尤其是民航业,但是航班延误问题已经严重影响中国国民经济的健康持续发展,极其可能导致公共安全事件,有不少的公共安全风险。结合中国国情对民航航班延误提出治理的对策,建立完善的预警机制,制定完善的法律,加强航空知识的宣传。对策主要加强航空知识的宣传,完善航班延误的相关法律法规,加强沟通和完善信

息交流沟通机制,保证信息发布的及时性和准确性,引入第三方机构治理公司,加强员工处理危机事件的培训与预案的演练,以期防范民航航班延误公共安全风险。

参考文献

- [1] 聚焦 2018 年全国两会财经报道.
- [2] 朱淑朋.国内航班延误原因分析与治理对策探讨,潍坊学院学报,第13卷第4期.
- [3] 邢有洪,李晓津.2010.航空公司航班延误损失分析[J].会计之友(21):39-45.
- [4] 武晶,贾洪雁.论我国风险管理的现状及对策[J].学术交流,2010(6):81-88.
- [5] 姜平,贾洁萍,孔庆兵.公共危机管理与突发事件应对[M].北京:红旗出版社,2011:9.
- [6] 民航局发布《2018年民航机场生产统计公报》