

附件

“平安民航”建设 工作简报

第 35 期

“平安民航”领导小组办公室

2021 年 6 月 25 日

编者按：今年5月以来，江苏盐城机场受天气影响、空中管制、计划调配、机械故障等原因，延误超过4小时的航班多达68架次，由此引发旅客聚集警情给机场空防安全和民航运输秩序带来较大影响。江苏盐城机场分局紧紧围绕“平安民航”建设目标，牢固树立大局意识、责任意识、服务意识，充分履行维护机场安全稳定重要使命，在宣传教育、矛盾化解、应急处置、制止违法等方面，强化机制和能力建设，成功处置多起航班延误引发的旅客聚集警情，为全力做好中国共产党成立100周年庆祝活动民航安保维稳工作作出了应有的贡献。

压实责任主动作为 创新措施精准施策 妥善处置多起航班延误引发的旅客聚集警情

为全力做好建党 100 周年庆祝活动安保工作，江苏盐城机场分局以“忠诚·2021—迎华诞、护平安”专项行动为载体，深入

剖析近期航班延误成因，主动作为，精准施策，因地制宜采取有力措施，妥善处置多起航班延误引发的旅客聚集警情。

一、事件回顾

1、5月1日10:20，大批旅客聚集6号登机口。4月30日，盐城飞深圳9C8510航班，因天气原因延误13个半小时后起飞。旅客长时间等待，机场保障服务滞后，航班起飞时间反复变更，导致大批旅客情绪激动，聚集登机口维权。

2、5月1日20:10，大批旅客与工作人员发生矛盾。5月1日，盐城飞哈尔滨MF8093航班，因飞机轮胎损坏维修延误14个小时后起飞。旅客不满机场未及时通报飞机延误因轮胎维修，信息不透明、不及时，由此引发矛盾。

3、5月12日4:10，大批旅客聚集候机楼到达大厅。5月11日，盐城飞深圳9C8510航班，当天该航班因空中管制取消，后续航班8个半小时后起飞。因航班取消信息发布较迟，导致旅客不愿去宾馆休息，责难机场工作人员，并索要经济补偿。

二、成功做法

（一）加强组织协调，夯实工作基础。一是强化主动履职。盐城市局领导多次到机场分局调研指导航班延误应急处置工作，要求机场公安坚持“不主动介入就会被动兜底”的维稳处置策略，抓住关键环节，及时消除航班延误引发的各类风险隐患。机场分局多次牵头召开联席会议，细化工作措施，专题会商航班延误应急处置工作。二是强化多方联动。主动会同机场公司修订完善《盐城南洋国际机场大面积航班延误应急处置预案》、《盐城南洋国际机场航班延误旅客保障疏导方案》，围绕延误航班班次、旅

客数量、延误时间等要素，建立航班延误蓝黄橙红四色预警机制，推动建立“统一协调、多方联动、高效及时、合力处置”的联动处置机制。三是强化指挥调度。扎实抓好航班延误情报预警，与机场公司建立常态信息互通机制，实时开展延误航班风险评估，为处置工作提供精准情报支撑。根据航班延误预警等级、旅客聚集规模，密切关注候机楼旅客动向，对发现可能引发旅客聚集警情的风险苗头，及时调度警力提前介入。

（二）聚焦关键环节，狠抓现场处置。一是创新工作方法。树牢“警力跟着警情走、服务围着航班转”的理念，创新采取“五五”工作法，即实行“屯兵守护、流动巡逻、定点执勤、机动处突、现场执法”五种勤务模式，细化“关注、预警、介入、处置、善后”五项工作措施，及时发现、化解不稳定因素。及时协调机场公司、航空公司通报航班延误原因，让旅客第一时间获悉真实信息，积极做好餐饮、住宿、改签、补偿等服务保障工作，妥善化解旅客不满情绪，合力稳控现场局面。二是强化应急处置。坚持下好先手棋、打好主动仗，强化人员、装备、通信保障，明确力量梯次，规范处置流程。5月11日凌晨2:30，盐城飞南昌9C6767航班延误已达4个多小时，100余名旅客情绪激动聚集3号登机口。接到报警后，分局迅速调集警力第一时间赶赴现场，与机场公司合力开展处置工作，后旅客情绪逐渐平稳。三是规范执勤执法。加大航班延误滞留旅客较多的值机柜台、安检通道、登机口等重点区域巡逻力度，协助安抚旅客情绪，督促机场公司及时公布延误航班起飞时间，对因航班延误引发的损毁公私财物、扰乱公共秩序、辱骂殴打机场工作人员等违法行为，坚决依法快速处置。5

月 27 日，在处置盐城飞深圳 9C8510 航班延误事件时，果断将多次警告无效、挑头冲击登机口的王某（男，38 岁，吉林人）强行带离现场，迅速恢复候机大厅正常秩序。

（三）坚持多措并举，强化实战效果。一是注重能力提升。围绕航班延误旅客聚集警情处置实战需求，针对性开展现场对话、教育引导、缓冲分隔、应急处置等实景练兵，提高履职本领。组织航班延误处置中情绪控制、沟通技巧等方面的培训，提升民警的工作自信心和现场把控力。建立旅客聚集警情处置复盘讲评机制，对每起警情处置工作开展全流程、全环节、多维度复盘演示、回溯分析，推动航班延误处置规范化建设。二是开展法制宣传。在航班延误期间，通过广播告知、视频播放、短信群发、微信推送等多种形式，联合机场公司在候机大厅开展事前、事中法制宣传，教育引导旅客自觉遵守民航运输规定和法律法规。依法告知扰乱机场秩序、损毁机场设施、辱骂殴打机场工作人员等行为的法律后果，促进旅客知法守法，对不听劝告、挑头滋事、严重扰乱秩序的人员，坚决依法严处。三是强化舆情导控。将舆情引导工作置于重要位置，主动对接机场公司、航空公司，及时掌握航班延误真实原因，第一时间公开权威信息，积极回应旅客质疑和猜测，强化舆情正面引导，掌握舆情主动权。持续关注航班延误事中、事后等关键节点舆情，正确引导舆情走向。主动对接网安部门密切关注网络舆情，防止恶意炒作形成负面影响，确保敏感舆情发现得了、控制得住、引导得好。