	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025 年 12 月 30 日
	家属救助计划	

第六章 家属救助计划

6.1 概述

6.1.1 作用

家属援救助计划是公司对于航空事故中幸存者和旅客家属提供帮助的方法和政策。这种帮助与事故的发生地没有必然关系，无论事故发生在何处，公司都将尽力为这些幸存者和旅客家属提供必要的帮助。

6.1.2 援助对象

家属援助计划的援助对象为航空事故中的幸存者及所有幸存者和罹难者的直系亲属、为照顾这些旅客和其年幼或年迈直系亲属所必须的其他亲友。原则上公司将根据旅客的伤情和自理能力、灾难后的情绪稳定情况、需照顾的年幼或年迈的直系亲属人数来确定接受家属援助计划援助的其他非直系亲属亲友的合适人数。

6.1.3 救助原则


- 6.1.3.1 保持对家属的尊敬并维护其尊严。
- 6.1.3.2 尊重文化、宗教和种族差异，并尽量满足由此导致的特殊需求。
- 6.1.3.3 确保尽快提供最新信息。
- 6.1.3.4 将尽力满足幸存者和家属提出的任何合理并且可能的要求。
- 6.1.3.5 平等地为所有受难的机上成员和地面第三者及其家属提供一致的援助。

6.1.4 人员组成

家属援助小组由党建工作部和家属救助志愿者构成，工会负责家属救援志愿者的组建及培训，市场运行中心、综合办公室和人力资源部协助。公司按每架飞机 3-5 名志愿者配备。志愿者可以是公司各个部门在职人员，但在履行志愿者职责时不应与其在紧急反应的本职工作相冲突。

6.1.5 资源保障


为确保公司为受到伤害的所有旅客及家属提供更好的帮助，在实施家属援助过程中将动用公司内外足够的人力、物力和技术资源，并与外部应急处置机构建立合作、协调关系。

	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025年12月30日
	家属救助计划	

6.1.6 训练

各部门应协调工会为志愿者提供紧急反应特定的工作技能和操作程序及以下内容的培训：

- (1) 家属援助计划的历史和背景。
- (2) 航空器灾难特征和创伤压力理论的相关内容。
- (3) 受难者心理状态的分析理解。
- (4) 与幸存者及家属的沟通技巧。
- (5) 应对新闻媒体、承保人和律师的技巧及相关危机管理课程内容。
- (6) 如何缓解自我心理压力，确保自身的心理健康。

	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025年12月30日
	家属救助计划	

6.2 计划实施

6.2.1 建立联系

6.2.1.1 公司将在确认发生事故并有严重的伤亡发生后 1 小时内启动家属援助计划，成立家属援助小组。

6.2.1.2 党建工作部向指挥中心了解紧急事件的基本信息和机组成员信息，并向候机室了解机上乘员名单等最新信息。

6.2.1.3 党建工作部通过市场运行中心联系客户，了解客户意图，请求协助联系可能的机上乘客家属。

6.2.1.4 党建工作部根据客户提供的家属信息进行核对，辨识是否为机上乘客的直系亲属，并做好记录。

6.2.1.5 如有问询者来电，党建工作部应记录问询者的详细信息，获取其直系亲属的联系方式和详细信息，制作旅客信息表，保持与问询者和旅客家属的联系，以便确认机上乘员名单后及时通知家属。

6.2.1.6 其他受难者家属联系信息的获取：

(1) 现场救援小组或综合办公室负责联系事发地的警方或其他相关单位和部门，确认初始地面第三方受难者人数和身份，并获取其家属的联系方式，制作第三方受害人信息表，提交给党建工作部，并抄送指挥中心。

(2) 如有问询者来电，党建工作部应记录问询者的姓名、联系方式及其问询亲友姓名、身份证件号码等信息，在获取初始第三方受难人信息后立即辨识、确认。

6.2.1.7 党建工作部负责将核实后的家属联系信息提交给指挥中心，并提供给现场救援小组和家属援助小组。

6.2.1.8 党建工作部保持与所有初始机上乘员家属的联系，持续提供经指挥中心批准的相关信息，到家属援助志愿者被指派为特定家庭的援助人员止。


6.2.1.9 家属援助计划启动后，每个受难者家庭指派不少于两名志愿者，负责保持与受难者家属的联系和提供信息。

6.2.2 现场处置

6.2.2.1 为幸存者及家属提供合理的物质帮助和食宿交通安排，包括到事发地的旅程安排。对于选择不到事发地的家属，家属援助志愿者保持与家属的持续联系。

6.2.2.2 协调现场救援机构，根据旅客和家属的要求，安排幸存者和家属到事发现场。但能否到达事发现场将受地形、现场环境、相关生物和化学有害物质等安全因素的限制。

6.2.2.3 安排幸存者和家属去事故现场时，确保幸存者和家属从始发地到目的地的安

	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025年12月30日
	家属救助计划	

全，避免媒体和不受欢迎好事者打扰。

6.2.3 家属援助

6.2.3.1 家属援助小组：

- (1) 保持与幸存者、家属的持续联系。
- (2) 安排幸存者、家属的食宿，照看儿童，并提供必要的生活必需品。
- (3) 安排幸存者身体检查和康复治疗。
- (4) 协助幸存者搜寻、辨认、认领受损或丢失的衣物和行李。
- (5) 陪同幸存者、家属去医院就医。
- (6) 协调幸存者、家属的旅行安排。
- (7) 协调解决幸存者、家属地面交通需要。
- (8) 协助幸存者、家属获取相关法律文件。
- (9) 协助遇难者家属前往停尸房或殡仪馆处理善后事宜。
- (10) 协助遇难者家属安排葬礼等相关事宜。
- (11) 协助遇难者家属安排遇难者遗体回国、返家事宜
- (12) 协助现场应急处置机构的家属救援工作。
- (13) 参加家属援助工作的讲评会。

6.2.3.2 应急领导小组指派相关部门：

- (1) 为家属援助提供资金、后勤保障支持。
- (2) 确保家属援助信息通知到所有幸存者、家属。
- (3) 更新、制作所有家属援助志愿者的相关信息汇总表。
- (4) 向法医提供确认死者身份所需相关信息。
- (5) 组织家属援助工作的讲评会。

6.2.4 遗体处置


6.2.4.1 协助现场相关应急处理机构对遇难者遗体辨识、修复和停放等处置工作。

6.2.4.2 对于遇难者遗体，公司将与遇难者家属协商处置，充分尊重遇难者家属的意见和决定。

6.2.5 私人物品处置

6.2.5.1 负责收集、整理和保存受难人员的私人物品。

6.2.5.2 协助幸存者、遇难者家属辨识、认领或处置由公司保持的私人物品，无论物品本身状况如何。

	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025年12月30日
	家属救助计划	


6.2.5.3 公司保存无人认领的私人物品至少 18 个月，并制作物品清单。

6.2.6 费用支付

6.2.6.1 公司向提供家属援助服务的相关单位和部门支付合理的费用，这些单位和部门在提供服务前应向公司提交相关费用预算清单，并经公司认可。

6.2.6.2 家属援助服务实施过程中，出现项目变更或不可预知的情况，从而产生额外费用时，相关单位和部门应事先与指挥中心协商，并经公司认可方可实施。

6.2.6.3 紧急反应结束后，相关单位和部门应向公司提供相关的服务项目清单、费用明细清单及发票。

	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025年12月30日
	家属救助计划	

6.3 善后处理工作

6.3.1 旅客伤员的处理

6.3.1.1 党建工作部组织成立善后工作小组，做好伤亡职工、旅客家属的接待、安抚工作。

6.3.1.2 受伤旅客由医务室做简单分类和必要的处理后，以最快的速度转送各医院治疗，并派专人做好受伤旅客情况的登记工作。

6.3.1.3 医务室应跟踪了解伤员的伤情，协助伤员的治疗工作。

6.3.1.4 未受伤乘客交由善后工作组征询旅客意见后，作出妥善安排，并对乘客的基本情况、联系方式、携带行李等情况作好记录。

6.3.2 旅客遗体的处理

6.3.2.1 医务人员按规定对死亡人员尸体进行处置，出具或联系医院出具医学报告，同时提供经过核对的死亡人员名单。

6.3.2.2 经救援抢运出来的旅客遗体由公安人员监护，并由公安人员核对死亡人数和死者身份。

6.3.2.3 散落各处的旅客遗体，不要随意移动，应进行拍照、录像，或事故调查组到达后再搬移，此前由公安人员负责监护。


6.3.2.4 航空公司代表到场后，由公安人员向其办理旅客遗体的交接手续，由航空公司代表负责联系殡仪馆人员到场对旅客遗体进一步的处理。

6.3.3 事故现场的保护

6.3.3.1 参与救援的人员应该认识到救援工作的首要任务是抢救人员、灭火、防爆炸，保护国家和人民的生命财产安全，且应尽量不破坏事故现场的原来面貌，以利于事故原因的调查。

6.3.3.2 事故现场的保护，主要由综合办公室保护事故现场的物品留下的各种痕迹，防止移动事故现场的物品及航空器残骸，抢救工作一经结束，禁止无关人员进入事故现场。

6.3.3.3 当怀疑航空器上或事故现场有放射性物质及腐蚀性液、气体、细菌等危险物品时，应立即在一定范围内设置控制线，进行特殊监控，并及时报告指挥中心安排专业人员予以确认和排除。

	中国通用航空有限责任公司	修订版次：03R00 颁发日期：2025年12月30日
	家属救助计划	

6.3.4 做好事故调查前期准备工作

6.3.4.1 在事故调查组未到达前，现场指挥官应指派综合办公室人员对事故现场进行拍照、绘制草图等工作，尽可能查明事故目击者，事故生存当事人和可能为事故提供证据的其它人员，建立花名册（记录其姓名、地址、联系方式）。

6.3.4.2 对事故证人提供的证据应及时进行记录和收集，但不进行事故原因的调查活动，将收集的第一手资料报事故调查组处理。

6.3.4.3 总指挥对救援善后工作作出具体安排和指示，主持召开应急救援工作总结讲评会和事故调查会，向事故调查组介绍有关事故和救援工作的详细情况。

6.3.4.4 指挥中心人员应全力协助调查组开展工作，向事故调查组提供有关的航务资料和书面报告，查放录音和向事故调查组提交各种飞行记录。

6.3.4.5 办公室负责安排调查组办公场地。

6.3.4.6 党建工作部负责事后的新闻发布工作。

6.3.4.7 安全技术监察部负责安全信息通报和协助调查组开展事故调查、取证工作。

6.3.5 残损航空器的搬移

6.3.5.1 航空器残骸的搬移对恢复机场的正常运行有着决定性的作用，搬移残损航空器残骸必须征得事故调查组的同意和公司总指挥的同意。

6.3.5.2 航空器驾驶舱的仪表、部件的损坏情况，在搬移前必须拍照、绘图，并做好记录。

6.3.5.3 搬移航空器残骸的工作，由维修部制定具体的计划和程序并组织实施。

6.3.5.4 综合办协助提供相应的搬运工具（如平板车、大吊车等）。

6.3.5.5 搬移过程中的拍照、录像、记录工作由综合办公室负责。

6.3.5.6 搬移航空器残骸前，首先需确认残余油量，由油料人员进行废油回收，并按废油处置程序处理。

6.3.5.7 航空器残骸搬移后，由消防队负责对现场油污进行处理。

6.3.6 事故现场的清理和机场的开放

6.3.6.1 事故调查取证工作和航空器残骸搬移工作结束，经调查组同意后，综合办公室负责组织清理工作，抢修被破坏的道面、灯光等设施、设备，经检查确认符合适航标准后报告指挥中心。

6.3.6.2 指挥中心将情况汇总报告总指挥，机场的开放与否由总指挥决定。

6.3.6.3 指挥中心发布机场开放的通告，并通知机场各部门恢复正常运行。