



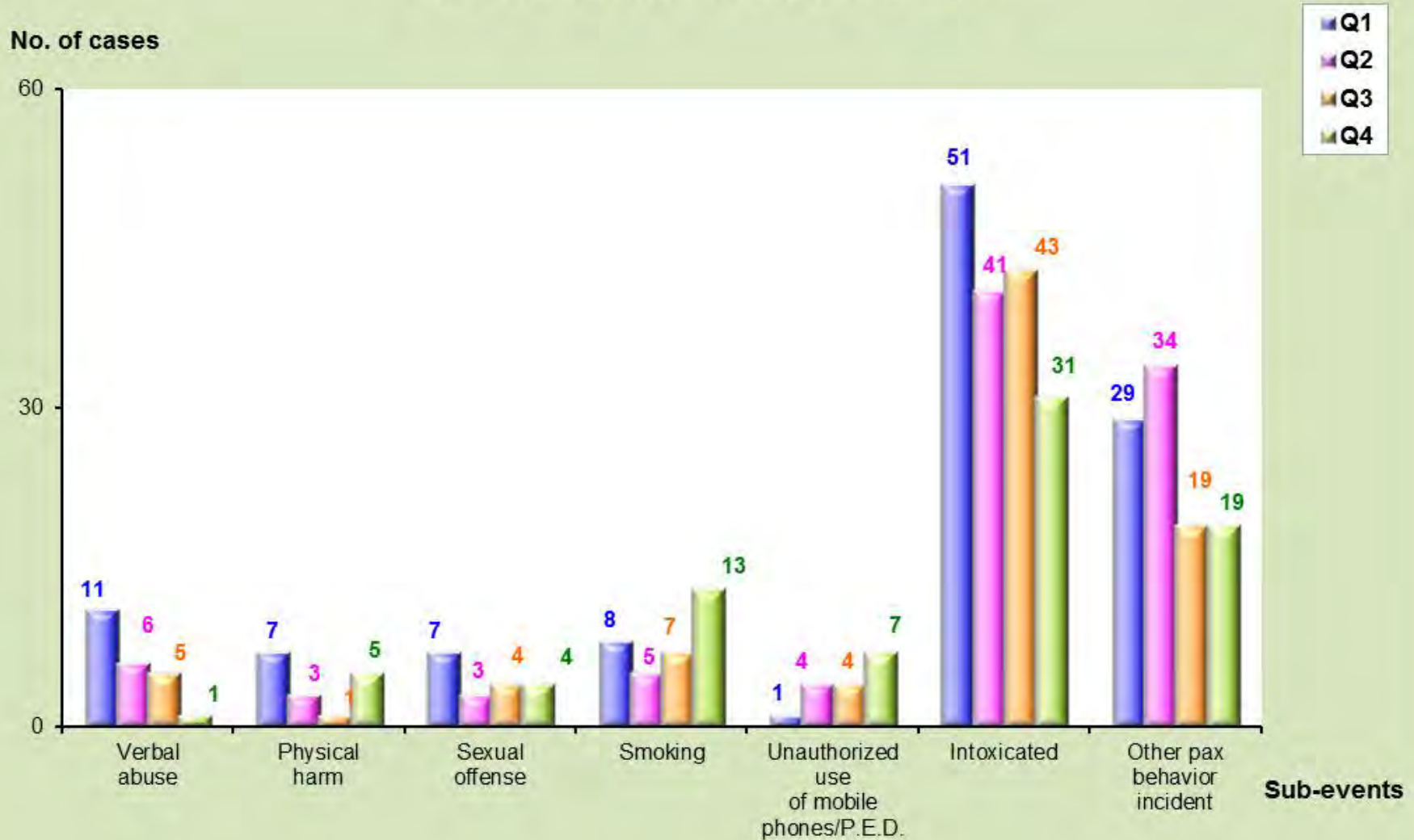
- 
- Proactive Dealing with Intoxicated Passenger

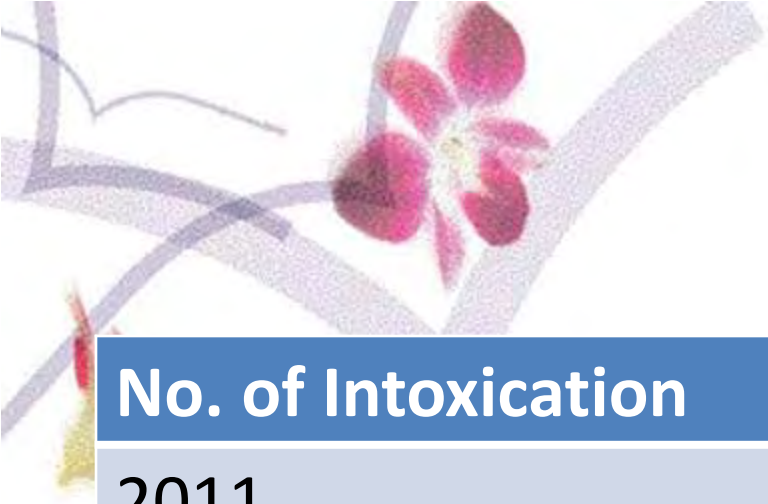
# STEADES

- More than half of unruly behaviour is linked to Alcohol consumption

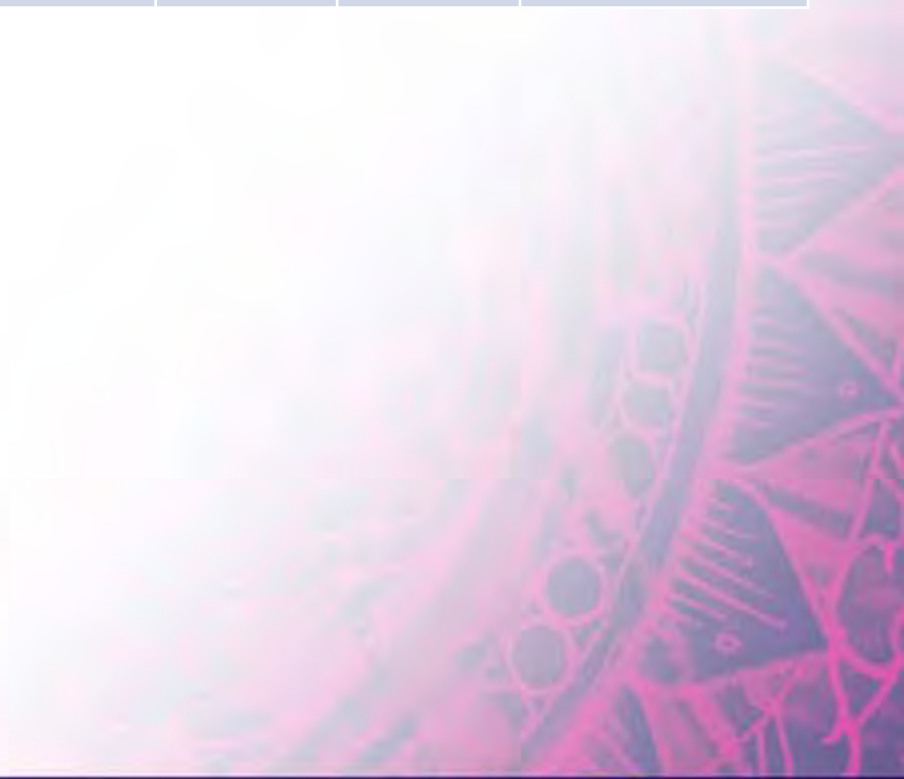


# Pax behavior incidents 2011





No. of Intoxication	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
2011	51	41	43	31	166





# IMPACT

- Flight
- Aircraft
- Passenger



# Flight

- Flight diversion
- Delay
- Flight connection
- Fuel



# Aircraft

- Damage to interior/equipments
- Safe operation of aircraft





# Passengers / Crew

- Disturbance
- Irritation with other passengers' reaction
- Frustration linked with passengers' journey
- Unable to assist himself
- Obstruct evacuation
- Mental condition/Stress for Crew



# Intoxication

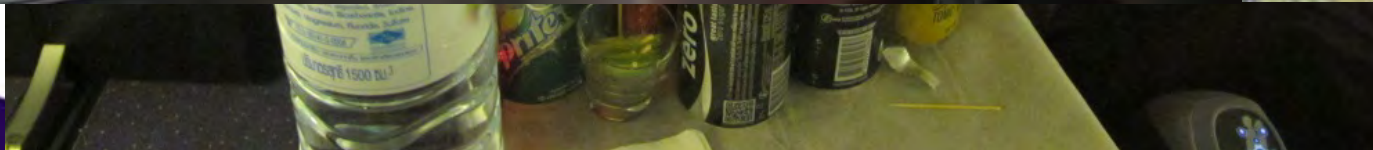
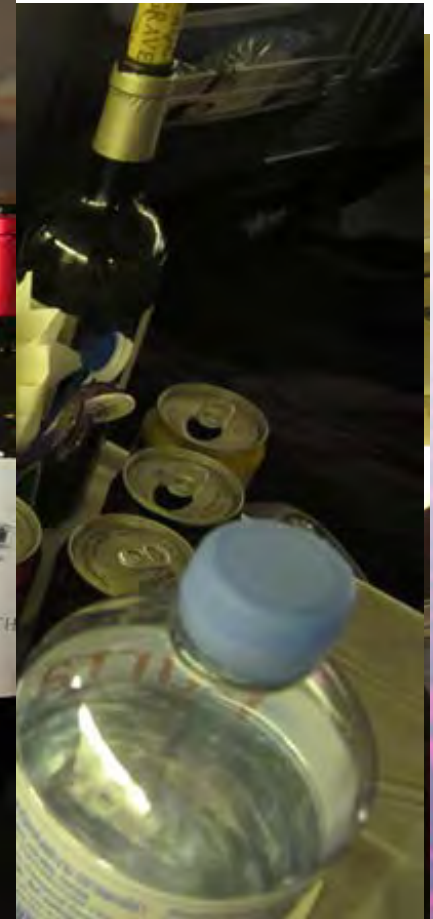
- Before flight
- Inflight

# Before Flight

- Personal



# Inflight



# Environment



# Community of Practice (COP)

Knowledge sharing



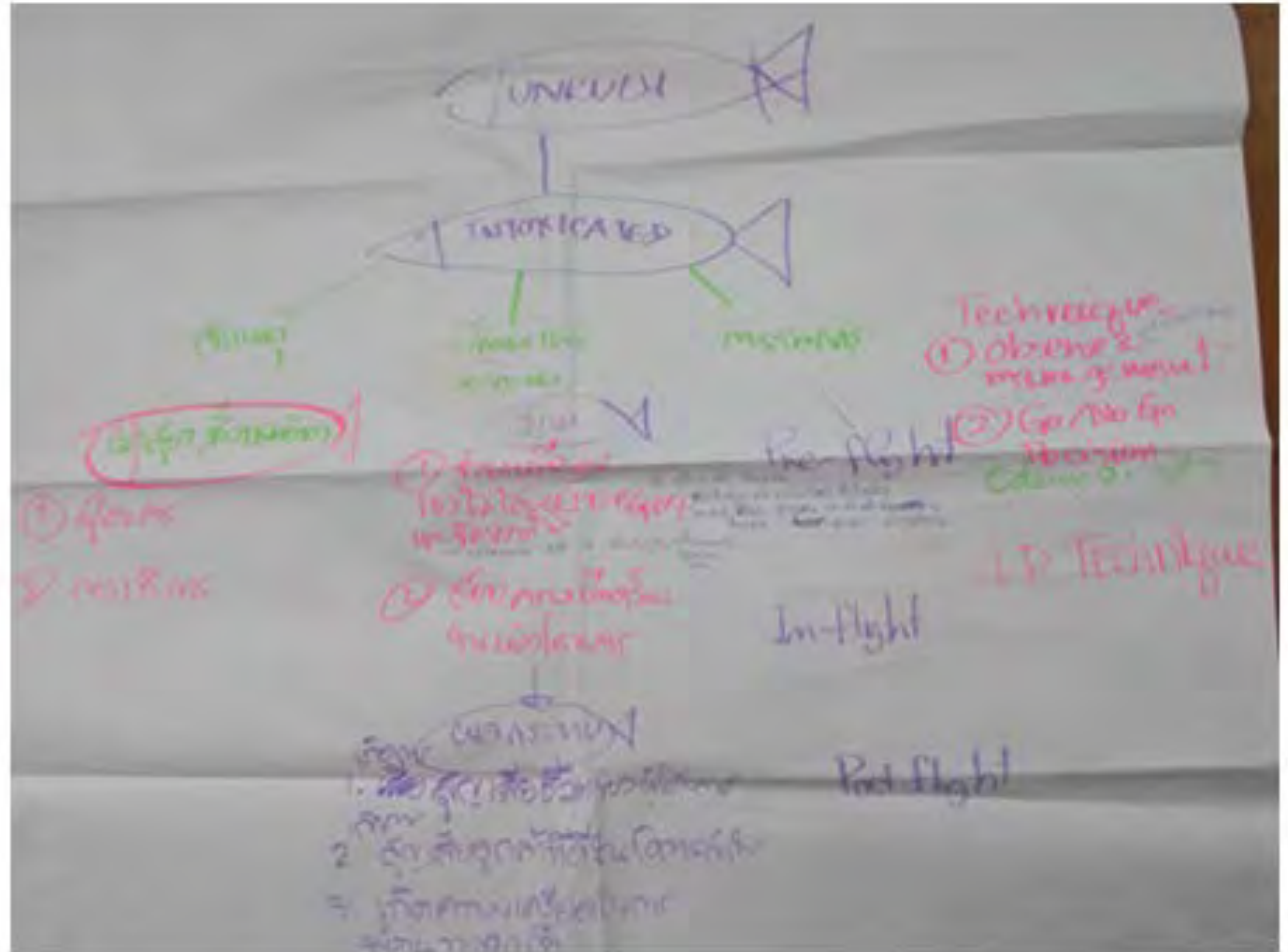
# Community of Practice (COP)

- Suitable practices



# Develop Strategy

- CaSWG workshop







# Proactive Action

- Pre-flight
- Inflight
- Post flight



# Pre-flight

- Monitor at check in counter
- Monitor at departure gate
- Monitor during boarding aircraft



# Inflight

## 4 D สำหรับการแก้ปัญหา Intoxicated PAX

DELAY

- หลังจากได้ดื่มเครื่องดื่มแล้วเป็นเวลานานแล้วแต่ยังไม่รู้สึกเมา เราอาจต้องขอให้คุณรอก่อนดื่มเครื่องดื่มอีกแก้ว ในกรณีนี้คุณอาจจะต้องรอ...mins or hour(s) from now?

DILUTE

- กรณีที่ผู้โดยสารขอเครื่องดื่มแล้ว เราได้ส่งเครื่องดื่มให้แล้ว แต่ผู้โดยสารยังไม่พอใจ เราสามารถให้ mixer หรือ water ได้ หรือถ้าผู้โดยสารไม่พอใจกับเครื่องดื่มที่เรานำเสนอ เราสามารถขอเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้

DISTRACT

- กรณีที่ผู้โดยสารมีอาการเมาแล้ว แต่ยังไม่พอใจ เราสามารถเปลี่ยนเครื่องดื่มให้ หรือเปลี่ยนเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้ หรือถ้าผู้โดยสารยังไม่พอใจ เราสามารถขอเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้ หรือถ้าผู้โดยสารยังไม่พอใจ เราสามารถขอเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้

DENY

- กรณีที่ผู้โดยสารมีอาการเมาแล้ว แต่ยังไม่พอใจ เราสามารถขอเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้ หรือถ้าผู้โดยสารยังไม่พอใจ เราสามารถขอเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้ หรือถ้าผู้โดยสารยังไม่พอใจ เราสามารถขอเครื่องดื่มอื่นที่เรามีให้

Cabin Safety Working Group / 01



# 4 D's

- Delay : Slow down serving
- Dilute : Reduce degree of alcohol
- Distract : Slow down drinking
- Deny : Stop before start



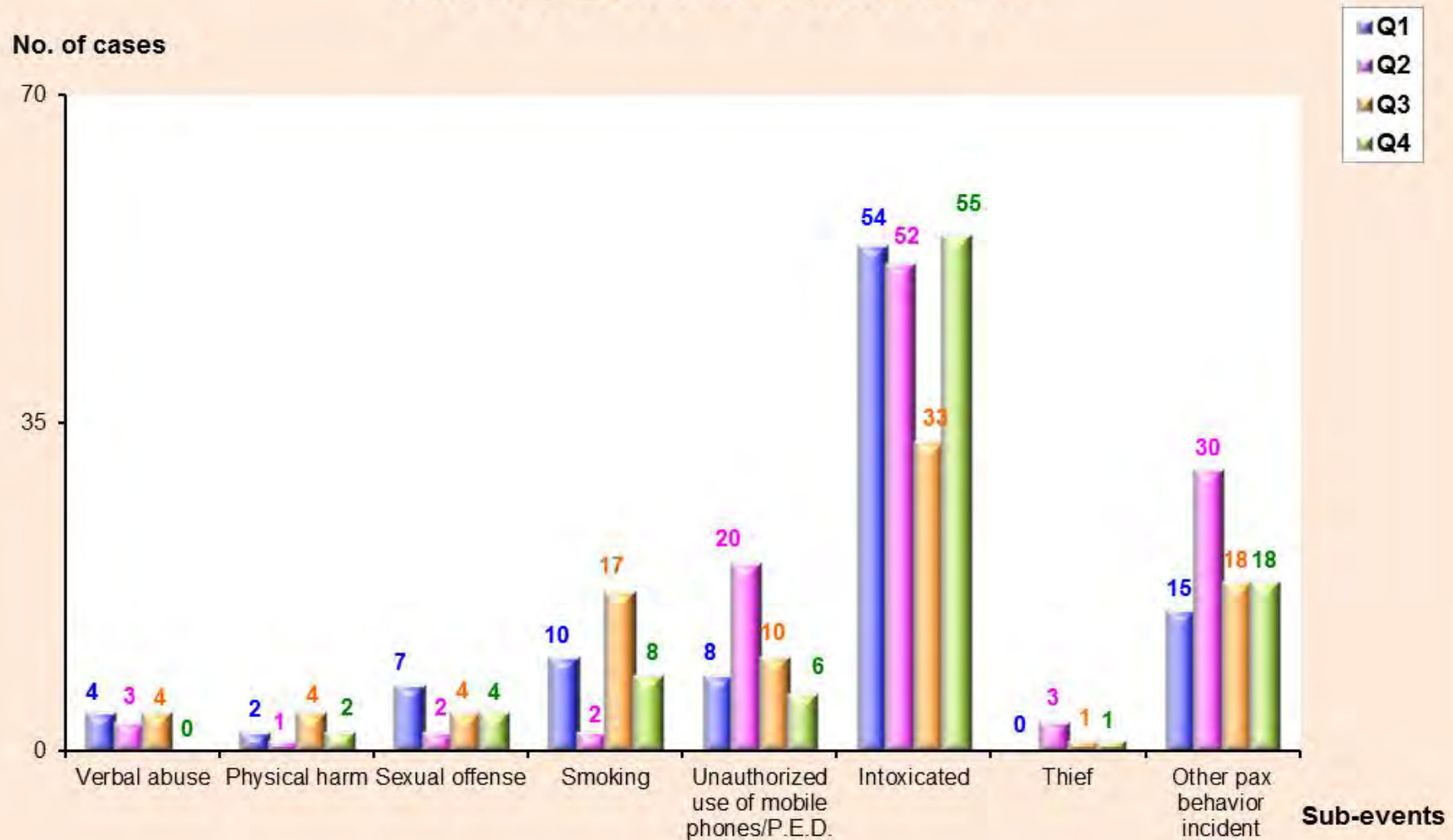
# Post flight

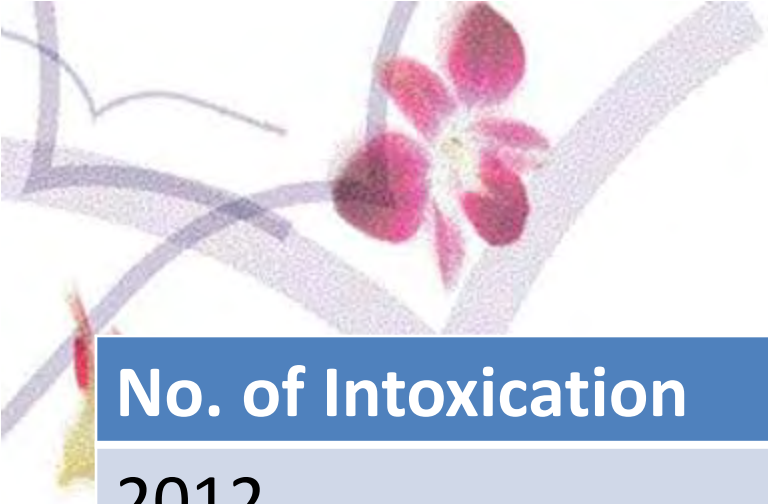
- Provide information for ground personnel
- Reporting

# Guideline (E-Book)



# Pax behavior incidents 2012





No. of Intoxication	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
2012	54	52	33	55	194

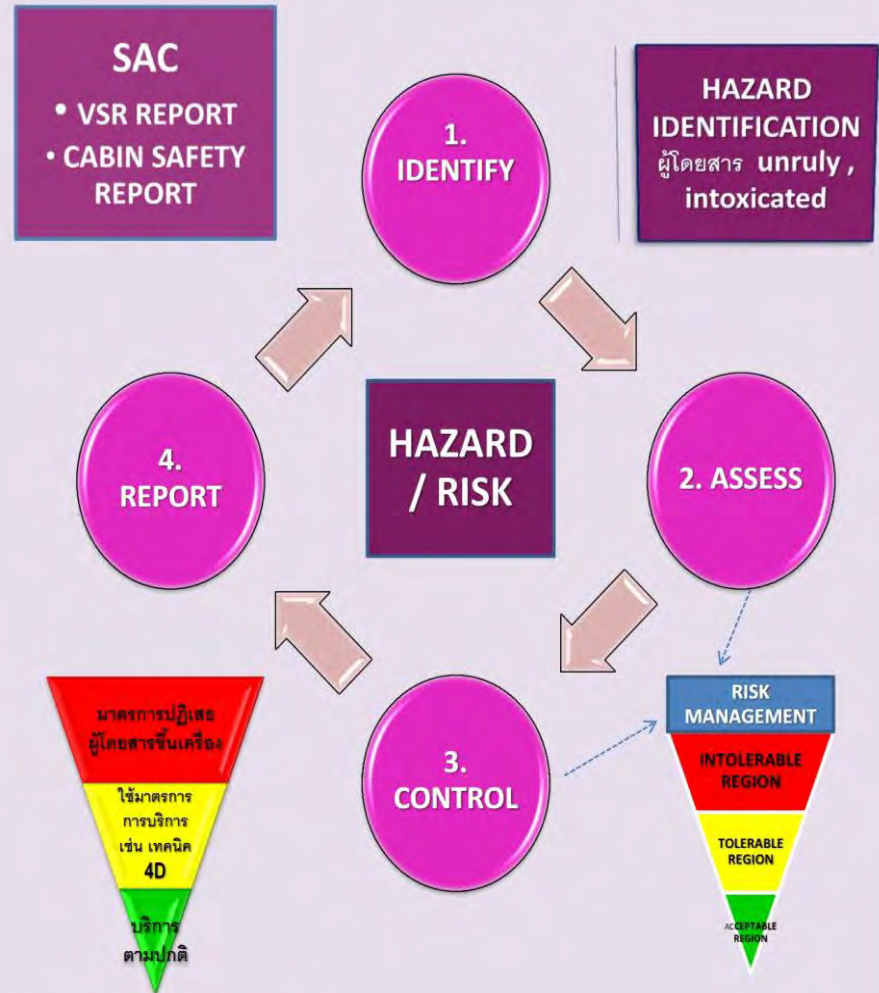




# ICAO doc 8973

- Aircraft operator should develop a standardized reporting form to record the information required by law enforcement officials.

# SMS



Cabin Safety Working Group / OI

# Cabin Report (Safety/Security related)

 **THAI** Thai Airways International Public Company Limited **CABIN REPORT (SAFETY/SECURITY RELATED)**

IMIAP ..... Pers. No. .... Date ..... Flight No. .... Sector ..... A/C Type ..... A/C Registration .....	SIGNATURE .....
---	--------------------

PAX/CA NAME ..... SEAT NO. .... CLASS .....

TYPE OF EVENT (SUBMIT TO P+C DURING FLIGHT)			
CABIN FIRE / FUMES / SMOKE	<input type="checkbox"/> CABIN FIRE	<input type="checkbox"/> CABIN SMOKE	<input type="checkbox"/> SMOKE DETECTOR ACTIVATED
	<input type="checkbox"/> EXPLOSION	<input type="checkbox"/> CABIN FUMES	
VIOLATION OF REGULATIONS	<input type="checkbox"/> SAFETY	<input type="checkbox"/> SMOKING	<input type="checkbox"/> ELECTRONIC DEVICE
	<input type="checkbox"/> SECURITY	<input type="checkbox"/> INTOXICATE	<input type="checkbox"/> OTHER (SPECIFY)
UNRULY PAX (PDR/FDR REQUIRED)	<input type="checkbox"/> DISRUPTIVE	<input type="checkbox"/> UNRULY	
INJURY / ILLNESS (PASSENGER/CREW ILLNESS FORM REQUIRED)	<input type="checkbox"/> PASSENGER	<input type="checkbox"/> CREW	
EM EQUIPMENT BROKEN / FAILURE	<input type="checkbox"/> JUMPSEAT	<input type="checkbox"/> COMMUNICATION SYSTEM	<input type="checkbox"/> OTHER (SPECIFY)
CARRY ON / RESTRICTED ITEMS	<input type="checkbox"/> OVERSIZE	<input type="checkbox"/> OVERWEIGHT	<input type="checkbox"/> RESTRICTED ITEMS
MISC.	<input type="checkbox"/> IN FLT TURBULENCE	<input type="checkbox"/> SLIDE DEPLOYMENT	<input type="checkbox"/> OTHER (SPECIFY)

DETAILS .....

.....

.....

.....

.....



# Analyze Data

- Data from Cabin Report(Safety/Security Related)
- SAG and CaSWG

# Warning System

## SAC

### Special Attention Customer

<b>A</b>	• VERBAL ABUSE
<b>B</b>	• PHYSICAL HARM
<b>C</b>	• SEXUAL OFFENCE
<b>D</b>	• SMOKING
<b>E</b>	• UNAUTHORIZED USED OF PED / MOBILE PHONE
<b>F</b>	• INTOXICATED
<b>G</b>	• OTHER BEHAVIOUR INCIDENTS
<b>H</b>	• THEFT

Cabin Safety Working Group / OI

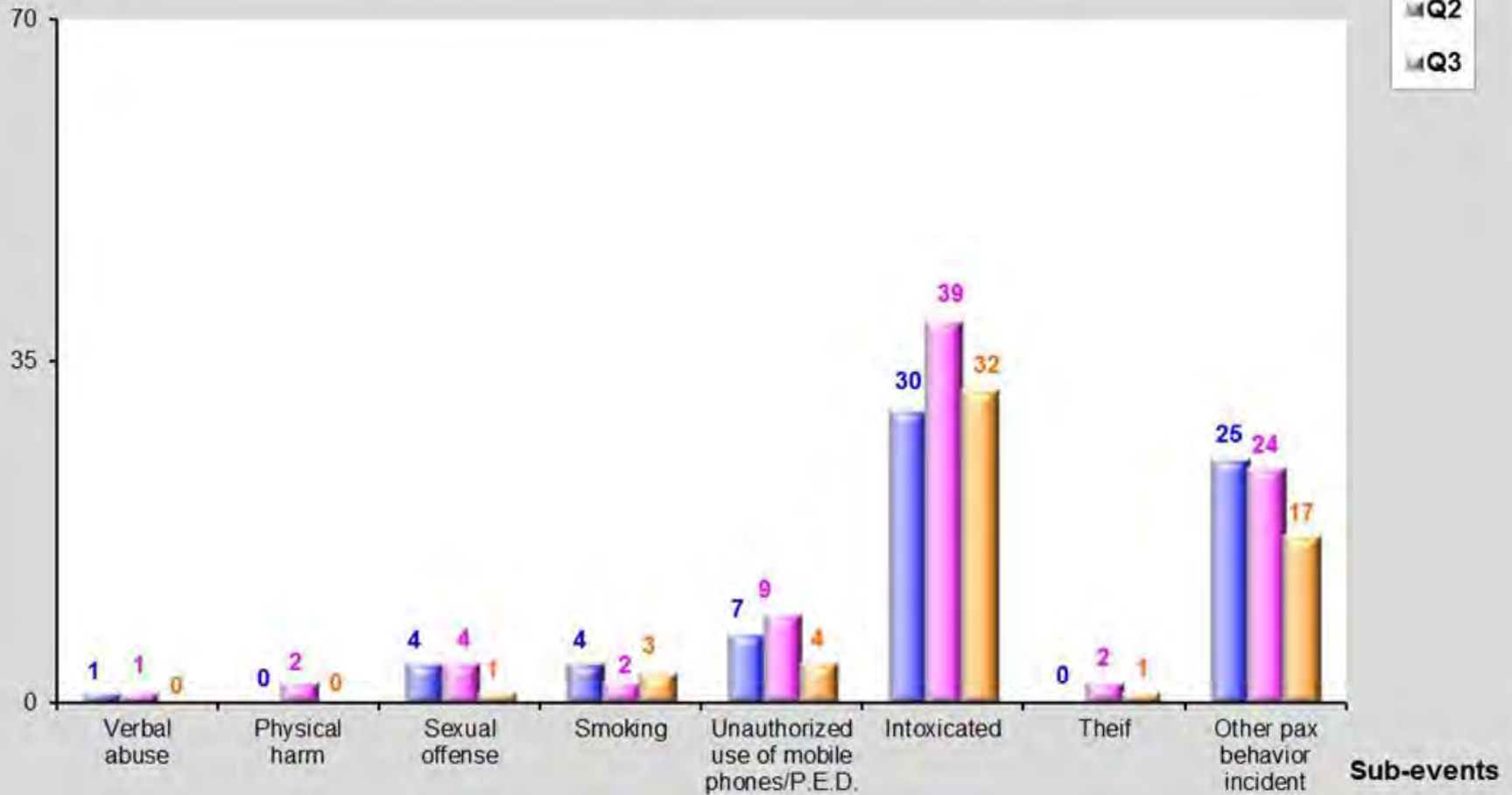


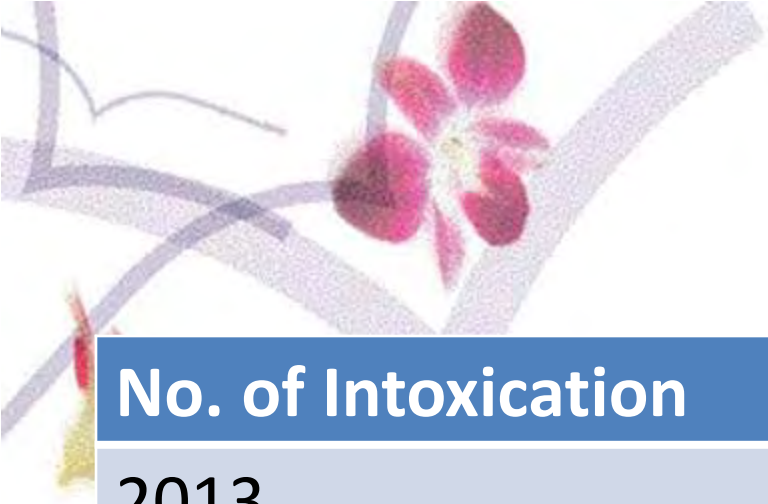
# Code of Cabin Safety Event(AAPA)

- A Verbal Abuse
- B Physical Harm
- C Sexual Offence
- D Smoking
- E Unauthorized Use of Mobile Phone/PED
- F Intoxicated
- G Other Behaviour Incident
- H Theft

# Pax behavior incidents 2013

No. of cases





No. of Intoxication	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
2013	30	39	32	N/A	91



# 3 Years comparison

No. of Intoxication	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
2011	51	41	43	31	166
2012	54	52	33	55	194
2013	30	39	32	N/A	91



Thank you