



咨询通告

中 国 民 用 航 空 局

文 号：民航规〔2025〕30号

编 号：AC-275-TR-2025-01

下发日期：2025年11月30日

民用航空货物运输备案事项 实施办法

第一章 总 则

第一条 为规范民用航空货物运输备案事项实施工作，明确备案要求与程序，根据《民用航空货物运输管理规定》（以下简称《规定》），制定本办法。

第二条 本办法适用于《规定》中从事民用航空货物运输活动的境内承运人有关货物运输投诉渠道信息、货物运输总条件及其境内航空货运销售代理人信息的备案工作，以及地面服务代理人有关货物运输投诉渠道信息的备案工作。

外国和港澳台地区承运人的货物运输总条件（含中国境内的投诉受理电话、电子邮件地址等投诉渠道信息），按照《外国航空运输企业航线经营许可规定》递交，不再重复备案。

第三条 民航局负责对全国范围内有关单位投诉渠道信息、货物运输总条件、航空货运销售代理人信息备案的监督指导。

民航地区管理局负责对辖区内有关单位投诉渠道信息、货物运输总条件、航空货运销售代理人信息备案的管理工作。

第二章 备案要求

第四条 持有运行合格证的面向公众的境内承运人应当将本单位投诉受理机构或者人员、投诉受理电话、电子邮件地址等信息报所在地民航地区管理局备案，提交《备案表》（附录1）和《投诉受理机构（人员）及相关信息表》（附录2）。

委托第三方开展投诉处理的，应当将第三方机构名称和上述信息报所在地民航地区管理局备案。

第五条 持有运行合格证的面向公众的境内承运人应当将货物运输总条件报所在地民航地区管理局备案，提交《备案表》和货物运输总条件。

第六条 持有运行合格证的面向公众的境内承运人应当将其境内航空货运销售代理人名称、所在地、从业人员数量等信息汇总后，报所在地管理局备案，提交《备案表》和《境内承运人的境内航空货运销售代理人信息表》（附录3）。

第七条 地面服务代理人投诉渠道信息按照本办法第四条报所在地民航地区管理局备案，可以在公共航空危险品运输地面服务代理人备案时一并提交。

第八条 投诉渠道信息或者货物运输总条件发生变化的，境内承运人、地面服务代理人应当自变化之日起10日内向所在地民航地区管理局更新备案，提交《备案表》和变更后的《投诉受理机构（人员）及相关信息表》或者货物运输总条件。

航空货运销售代理人信息发生变化的，境内承运人应当于每年3月底前向所在地区管理局更新备案。

第九条 民航地区管理局应当自收齐备案表和相关材料之日起20日内，完成备案信息的记录（附录4）和备案材料的保存。

第十条 民航地区管理局应当做好本辖区境内承运人的境内航空货运销售代理人有关信息的备案管理工作，数据信息涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的，应当依法保密。

第三章 监督管理

第十一条 承运人、地面服务代理人应当对其提交的备案文

件和信息的真实性、准确性、合法性负责。

第十二条 民航地区管理局在日常监管过程中发现承运人、地面服务代理人未按照要求进行备案或者备案的文件、信息不真实、不符合要求的，应当按照《规定》进行处理，或者通报负责对其备案事项实施管理的民航地区管理局按照《规定》进行处理。

第十三条 民航地区管理局发现本辖区承运人未按照要求进行备案或者备案的文件、信息不真实、不符合要求的，应当按照《规定》进行处理。

第四章 附 则

第十四条 本办法中以工作日计算的办理期限均不包括当日，从次日起计算。

第十五条 本办法由民航局负责解释。

第十六条 本办法自 2026 年 1 月 1 日起施行。本办法施行前已经办理的备案应当在本办法施行后按照要求重新备案，尚未办理备案的应当在本办法施行之日起 20 日内完成备案。

附录：1. 备案表

2. 投诉受理机构（人员）及相关信息表
3. 境内承运人的境内航空货运销售代理人信息表
4. _____ 地区管理局民用航空货物运输备案事项记录单

附录 1

备案表

备案单位名称			
法定代表人		地址	
联系人		电话	
备案类型	<input type="checkbox"/> 初始备案 <input type="checkbox"/> 变更备案		
备案事项	<input type="checkbox"/> 投诉受理机构（人员）及相关信息 <input type="checkbox"/> 货物运输总条件 <input type="checkbox"/> 航空货运销售代理人信息		
备案承诺： 一、遵守《中华人民共和国民用航空法》《民用航空货物运输管理规定》及配套规范性文件。 二、本表所载信息和所附备案材料真实、准确、合法。 三、自本表所载信息和所附材料发生变化之日起 10 日内更新备案，航空货运销售代理人信息每年 3 月底前更新备案。 以上如有违反，自愿承担相应法律责任。			
填写说明： 1) 备案类型和备案事项，在适用项目的□内打“√”； 2) 更新备案的，在备注栏中说明变化的主要内容。			
备注：			

备案单位盖章

年 月 日

附录 2

投诉受理机构（人员）及相关信息表

单位名称			
单位类型	<input type="checkbox"/> 境内承运人 <input type="checkbox"/> 地面服务代理人		
所在地			
是否委托第三方 处理投诉	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
第三方机构名称			
投诉受理机构（人员）信息			
投诉受理机构名称		投诉受理机构联系电话	
投诉受理负责人		投诉受理负责人电话	
投诉受理电话			
投诉受理电子邮件地址			
投诉线上受理途径（如有）			
填写说明： 1) 单位类型一栏，根据单位情况在适用项目的□内打“√”； 2) 所在地一栏，填写企业地址； 3) 第三方机构名称一栏，若没有委托第三方处理投诉，填写“无”； 4) 更新备案的，在备注栏中说明变化的主要内容。			
备注：			

注：投诉线上受理途径包括官方网站、移动端 APP、微信公众号、微信小程序等。

备案单位盖章

年 月 日

附录 3

境内承运人的境内航空货运销售代理人信息表

承运人名称：

所在地区管理局：

联系人：

联系电话：

境内航空货运销售代理人信息							
序号	企业名称	统一社会信用代码	企业性质	注册资金	所在地	从业人员数量	联系方式
1							
2							
3							

填写说明：

企业性质一栏，根据单位情况填写国有企业、联营企业、集体所有制企业、三资企业、私营企业或者其他企业。企业填写完毕后，应将本表发送至所在地区管理局统一备案管理，信息如有变化应及时更新发送。

备注：

备案单位盖章

年 月 日

附录 4

地区管理局民用航空货物运输 备案事项记录单

注：“单位类型”同附录2；

“材料提交日期”填写年月日，例如 2025.1.1；

“备案事项” 同附录 1。