

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕80号

东北管理局关于辽宁省政协十一届五次会议 第0013号提案的协办意见

辽宁省发改委：

现就民盟省委提出的关于积极融入“一带一路”，推进沈阳经济区一体化发展的建议的提案，提出协办意见如下。

在我局的积极推动下，沈阳桃仙机场二跑道建设项目已列入《中国民用航空发展第十三个五年规划》。目前，该项目预可研已上报国家发展改革委，并完成评审，我局已将审核意见上报民航局。

下一步，我局将积极配合地方政府和项目单位加快推进项目前期工作的开展实施。



抄送：辽宁省人民政府办公厅

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕81号

东北管理局关于辽宁省政协十一届五次会议 第0179号提案的协办意见

辽宁省交通厅:

现就赵洪星委员提出的关于开通美国北部空中通道,架起辽沈至北美空中桥梁的提案,提出协办意见如下。

按照我局工作职责,如航空公司有意向开通沈阳-北美航线,我局将优先时刻分配,并对属于我局审批的航线经营许可给予大力支持。



抄送: 辽宁省人民政府办公厅

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕82号

东北管理局关于辽宁省十二届人大八次会议 第1474号建议的协办意见

辽宁省交通厅:

现就王宁代表提出的关于加快推进沈阳桃仙国际机场建设打造区域枢纽空管的建议,提出协办意见如下。

2012年,国务院《关于促进民航业发展的若干意见》中明确提出沈阳机场是国家八个区域枢纽机场之一,我局也一直致力于推进沈阳区域枢纽机场建设,并将在以下几方面对沈阳区域枢纽机场建设和发展给予支持:

1. 沈阳机场空、地保障能力改善后,及时组织容量评估,提高机场高峰小时容量标准,以满足航空公司新开航线、增加航班需求。

2. 积极推进沈阳机场第二跑道等基础设施建设,争取民航局建设资金支持。

3. 对在沈阳机场新开洲际航线、新开区内支线的,优先时刻分配,对属于我局审批的航线经营许可给予支持。

4. 积极协调、争取各航空公司在沈阳机场加大运力投放、新开航线和增加航班。



抄送: 辽宁省人民政府办公厅

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕83号

东北管理局关于辽宁省十二届人大八次会议 第1025号建议的协办意见

辽宁省交通厅：

现就孙世锋代表提出的关于进一步加快集装箱多式联运发展的建议，提出协办意见如下。

经我局认真研究孙世锋代表的建议，发现代表在该建议中主要是针对海铁或陆运的集装箱多式联运提出了相关建议和意见，并未涉及民航方面。另外，民航货运集装箱受飞机货仓空间闲置，规格与海运、铁路以及公路运输的集装箱规格差别较大，不具备联运条件。

下一步，如贵厅在工作推进过程中涉及到民航或孙世锋代表提出了新的意见和要求，我局将在职责范围内予以全力支持和配合。



抄送：辽宁省人民政府办公厅

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕88号

东北管理局关于辽宁省政协十一届五次会议 第0015号提案的协办意见

辽宁省发改委:

现就民建省委提出的关于促进辽宁省通用航空产业发展的建议的提案，提出协办意见如下。

通用航空产业内涵丰富，包括制造、研发、运营、培训、金融、基础建设等多个领域。民建省委的0015号提案，关注的是航空救援体系建设，只是通用航空运营服务的内容之一。航空救援是一个体系建设，不仅是购置航空器、建设通用机场、引进金融支持和医疗机构服务，还需要相应军民航空管提供服务保障，另外，地方政府在地面建立网格化救援体系也必不可少。

我局作为中国民用航空局派驻东北地区民航航空行业管理机构，主要承担辖区内民用航空安全管理、市场管理、机场管理及相关单位、人员资质管理等职能。在加快辽宁省通用航空业发展、促进辽宁省航空救援体系建设这项中，我局将履行相关职责，在通用机场开放使用、通用航空企业安全管理、资质管理、航空器适航管理等方面，不断优化行政管理流程，加强服务，尽职尽责地配合贵单位，共同做好有关工作。

今年年初，中国民用航空局下发了《关于在东北地区开展通用航空管理改革试点的通知》，明确了在我局辖区范围内开展通用航空管理改革试点工作，确立了“安全管控有侧重，市场准入有放松，基础建设有标准，日常运行有规范，服务保障有平台，宏观调控有手段”的工作目标，试点工作主要涵盖航空安全管理、市场准许、运行管理改革及服务保障提升建设等内容。目前，我局已经成立试点工作组织机构，各项工作正在有序开展，随着试点工作的进一步深入，待各项工作措施和政策落地后，必将为辽宁省通用航空业的发展提供新的动力。



抄送：辽宁省人民政府办公厅

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕124号

东北管理局关于对省政协十一届五次会议 第 0071 号提案的答复

高群委员：

首先非常感谢高群代表对民航服务工作的关心和支持。

2015年以来民航局提出了“真情服务底线”工作要求，并以保障航班正常为核心开展了“民航服务质量提升”专项行动，总体上来说民航服务水平有了一定进步，2016年民航航班正常率达到76.76%，同比提高8.4个百分点，票务、行李、机上餐食等服务工作也得到了一定程度提高。虽然民航服务工作取得了一些成绩，但是我们每年还是收到大量的旅客投诉，民航运输服务距离人民群众的期望还有很大差距。

关于民航投诉的受理工作，交通运输部2016年出台了《航班正常管理规定》，对民航投诉处理做出了相应规定，民航局也制定了《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》。总的来说，民航行业投诉受理架构主要分为3个层面：一是航空公司、机场、销售代理单位，二是中国航协，三是民航局消费者事务中心。在投诉工作中民航局赋予我局的主要职责是对辖区内企业、航协处

理投诉进行监督、检查，对违反民航法律法规的行为予以查处，对重大公共航空运输服务质量事件进行调查处理。受编制和职能所限我局并没有单独的消费者事务中心，也并不直接受理旅客投诉。

就辽宁来说，各机场、基地航空公司以及在辽宁运行的非基地航空公司、中国航协东北代表处都按照民航局要求配备了投诉机构和专业人员，各单位也非常重视投诉工作，能够及时受理消费者各类投诉，尽最大可能化解矛盾。如果消费者对各单位处理结果不满意还可以再向民航局消费者事务中心投诉，民航局消费者事务中心认为属于重大服务事件的也会责成我局直接调查处理。总的来说民航行业投诉渠道还是比较通畅的。另外，如果消费者对民航行业投诉处理结果还不满意，还可以向消协投诉，或者采取司法程度来解决争端。

关于高群代表提出的两点建议，一是关于设立消费者投诉热线。上文也提到民航局消费者事务中心直接代表局方受理投诉，我局目前还没有直接受理投诉的职能和编制。这也是一个很好的建议，我局也会积极向民航局反映，争取上级机关的支持。

二是建立航空公司、旅行社、航空服务企业联席会议机制。实际在 2016 年我局就开展了这方面的尝试，先后组织召开了两次由航空公司、旅行社和机场参加的联席会议。但是会议效果并不理想，旅行社方面也并没有提出特别好的意见建议，对民航服

务工作也没有很好的促进。两次会议之后我们也进行了认真反思，认为会议不成功主要有两方面原因，一是旅行社与航空公司间有密切的商业合作，平时沟通就十分频繁，我们的沈阳、大连机场也定期组织与旅行社沟通，他们之间沟通的渠道应该还是比较通畅的。二是旅行社对于旅客来说也是服务企业，且大部分旅行社同时还是客票销售代理，旅行社的诉求经常夹杂着其本身利益，并不能完全代表消费者意愿。所以今年我局并没有计划再组织召开类似的会议，重点还是做好对投诉受理工作的监督检查，督促各航空公司、机场、中国航协等单位规范投诉处理工作，同时根据投诉反映的热点、痛点问题及时制定措施，进一步提升民航服务水平。





抄送：省政府办公厅、省政协提案委。

民航东北地区管理局办公室

2017年6月12日印发

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕125号

东北管理局关于对省政协十一届五次会议 第0179号提案的答复

赵洪星委员：

您提出的《开通美国北部空中通道 架起辽沈至北美空中桥梁》的提案收悉，现答复如下：

沈阳机场早已被民航局确定为东北地区的区域枢纽机场，并且在2012年《国务院关于促进民航业发展的若干意见》再次予以明确。同时大连机场也在依靠其特殊的位置和优势建设东北亚国际枢纽机场。在民航局“十三五”规划中，又明确提出加快建设哈尔滨等国际枢纽机场。在东北地区同时建设3个枢纽机场是极其不现实的，关于这一点我局有清醒的认识，必须将这3个机场的功能加以区分，实施差异化发展。经过认真研究分析，综合近几年航空运输市场、航线航班发展情况，我局逐步明确了这3个机场主要发展方向，即沈阳以洲际远程航线为主，大连以日本航线为主，哈尔滨以俄远东地区航线为主。这个方向与赵委员提案中的开通沈阳至北美航线是相吻合的。

近几年沈阳机场陆续开通了至温哥华、法兰克福和墨尔本等

航线，在远程洲际航线发展方面取得了不错的成绩。但是去年以来由于地方政府补贴问题，法兰克福、墨尔本航线陆续停航，温哥华航线减班。去年南航也曾酝酿开通沈阳至洛杉矶航线，航线经营许可已经得到民航局批复，但也是由于南航与地方政府补贴问题没有达成一致而未能开通。就国内整体来看，开通远程洲际航线，地方政府给予一定扶持是一项普遍的政策，而在这一方面辽宁省和沈阳市相对来说优惠政策较少，扶持力度不足。我局也多次与省、市政府沟通、协调，希望省、市政府能在机场航线网络开发方面给予足够的重视和支持。

据我们了解，今年辽宁省已经将民航市场培育和发展方面的职能设在辽宁省交通厅，具体为运输处（民航机场协调处），辽宁省在民航航线航班发展方面职能更具体，扶持政策有望有新的改观。

关于提案中的开通沈阳至美国航线的建议，省财政厅已经明确答复没有资金支持，就目前的市场规模来说，没有补贴，沈阳北美航线的开通就没有可能。我局也将继续加强与省、市政府的沟通和协调，希望这条航线能够早日通航。



抄送：省政府办公厅、省政协提案委。

民航东北地区管理局办公室

2017年6月12日印发

中国民用航空东北地区管理局

民航东北局函〔2017〕127号

东北管理局关于省十二届人大八次会议 代表议案的协办意见

省环保厅：

现就王宝泉等11名代表提出的关于尽快制定《辽宁省环境噪声污染防治条例》的议案，提出协办意见如下。

根据《机场周围飞机噪声环境标准》（GB 9660-88）中相关标准，建议辽宁省内各地方政府将机场近期及远期机场总体规划中飞机噪声等值线图纳入城乡总体规划中去，以此作为机场周边土地使用及拆迁依据。进一步做好机场对周边环境噪声影响管控工作。

