

通用航空短途运输运营服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为促进通用航空发展，构建“干支通，全网联”航空运输网络，按照《民航局关于印发创新“干支通，全网联”服务模式实施意见的通知》，进一步规范通用航空短途运输管理，保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国民用航空法》和《通用航空经营许可管理规定》等法律、规章制定本办法。

第二条 本办法适用于在中华人民共和国境内（不含港澳台地区）开展通用航空短途运输的管理。

第三条 通用航空短途运输是指通用航空企业使用 30 座（含机组）以下的民用航空器开展的短距离定期载客运输飞行活动。

其中涉及跨省、自治区、直辖市（以下简称省）飞行的，距离一般不超过 500 公里；涉及跨省且跨海飞行的，距离一般不超过 800 公里；省内飞行的，距离不限。

开展通用航空短途运输业务的通用航空企业简称短途运输企业。

第四条 民航局负责对全国通用航空短途运输的市场经营和服务质量实施监督管理。

民航地区管理局负责对辖区内通用航空短途运输的市场经营和服务质量实施监督管理。

第二章 一般规定

第五条 短途运输企业应当合理编制公司代码和航班号。公司代码不得与公共航空运输企业和其他短途运输企业的公司代码重合。

第六条 未取得“通用航空短途运输”经营许可项目和“定期载客飞行”运行种类的企业，不得开展短途运输飞行活动，也不得以自身运营航班的名义开展相关客票销售活动。

第七条 短途运输企业委托其他企业（含航空销售网络平台）销售客票的，应当与受委托企业（以下简称“销售代理企业”）签订书面协议，明确相关服务标准、权利义务关系和消费者权益保护责任，并采取措施督促销售代理企业履行本办法和协议相关要求。

第八条 短途运输企业委托其他企业代理地面服务业务的，应当与受委托企业（以下简称“地面服务代理企业”）签订地面服务保障协议，明确地面服务保障的内容和标准，并采取措施督促地面服务代理企业履行本办法和协议相关要求。

第九条 短途运输企业应当按照民用航空器飞行事故应急响应和家属援助的有关规定，制定并公布飞行事故应急救援计划及伤亡人员家属援助计划。

第十条 短途运输企业应当在航线开始经营日期3日前，通过通用航空管理系统（<http://ga.caac.gov.cn/gacaac/home.html>）

向企业住所地和经营活动所在地民航地区管理局备案满足本办法第九条、第十四条、第十七条、第三十九条、第四十五条、第四十八条等要求的材料。涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的信息项除外。

航线运营期间，上述备案材料内容发生变动的，短途运输企业应当在变动发生之日起5日内通过通用航空管理系统更新备案相关材料。

第十一条 短途运输企业应当在每月5日前，通过通用航空管理系统报送上月短途运输航班的旅客运输量、航线执行率、航班正常率及旅客投诉等情况，并对报送数据的真实性负责。

第三章 航线航班管理

第十二条 短途运输企业可自主选择航点，确定航线，原则上不得进入公共航空运输企业正在经营的定期载客运输市场。

短途运输企业原则上可开通A类通用机场之间、支线机场之间、A类通用机场与支线机场之间的短途运输航线。鼓励短途运输企业参与“干支通，全网联”运营。

短途运输企业在交通不便、偏远等地区首次开辟的航线上，如承诺保证每周开通至少4班往返航线，原则上给予3年航线保护期。保护期内，原则上不允许其他短途运输企业经营相同航线，双方达成协议的除外。

第十三条 短途运输企业应当按规定取得相关航线和预先飞

行计划批复。

第十四条 短途运输航线航班实行备案管理。企业应当在短途运输航线计划开始经营 3 日前，通过通用航空管理系统将拟运营航线的航班号、班期、起降时刻、起降机场、航空器型号和航班计划执行起止日期等信息进行备案。

备案航线的上述信息发生变化的，短途运输企业应当在变更后的航线航班经营前，通过系统更新变更备案信息，并填写变更原因。

对航线备案后，短途运输企业连续间断运营超 30 天或计划中止及终止航线运营的，应当在上述情形发生后 5 日内变更系统内航线运营起止时间等备案信息。

第十五条 对于连续运营一年以上，且一年内未发生本办法第五十四条规定行为的，短途运输企业可申请纳入冬春/夏秋航季定期航班预先飞行计划管理，并按照换季有关工作要求，通过通用航空管理系统提交新航季航线航班计划。

第十六条 纳入国内定期航班预先飞行计划管理的短途运输航线，航班计划应相对固定，原则上仅在航班换季时予以调整。

第四章 旅客服务保障

第一节 一般要求

第十七条 短途运输企业应当根据本办法制定并公布运输服务标准。

运输服务标准应当至少包括下列内容：

（一）客票预订、销售、变更和使用的实施细则；

（二）包括特殊旅客乘机、限制运输、拒绝运输、漏乘、误机等在内的旅客乘机规定；

（三）客票超售处置规定；

（四）行李运输的标准和要求，包括是否提供行李运输，禁、限运行李要求，行李运输的方式、尺寸、重量、件数、免费行李额等；

（五）地面第三人责任险、乘客责任险等保险的购买情况和赔付标准；

（六）航班延误或者取消后的旅客服务规定，包括对航班延误是否补偿，若给予补偿，应当明确补偿条件、标准和方式等相关内容；

（七）受理投诉的电子邮件地址和电话号码。

第十八条 短途运输企业应当按照备案和公布的航班计划执行，不得无故变更。如因特殊情况需要调整航班计划的，应当做好信息告知和旅客服务工作。

第十九条 短途运输企业、空管单位、机场管理机构、通用机场运营人、地面服务代理企业等单位应当落实《关于加强运输机场保障通用航空飞行活动有关工作的通知》（民航规〔2019〕41号）相关要求，采取措施保障短途运输航线航班的执行率和正常性，提高旅客服务质量。

对纳入国内定期航班预先飞行计划管理的短途运输航线航班，相关单位应当加强协调和配合，保障其正常运行。

第二十条 短途运输企业、地面服务代理企业、销售代理企业、民航信息企业等相关单位，应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、使用或者向他人提供旅客个人信息。

短途运输企业应当如实记录旅客客票销售、乘机登记等信息，相关信息应当至少保存3年，法律、法规另有规定的，按照相应规定执行。

第二十一条 短途运输企业应当按照法律法规的相关要求，妥善处理旅客运输过程中发生的损失纠纷，承担相应的赔偿责任。

第二节 客票销售

第二十二条 短途运输企业或其销售代理企业在销售客票时，应当当面或通过电话、网络等适当方式告知旅客运输服务标准的相关内容或者获取相关标准的途径，确保旅客在购票时知晓或阅读相关内容后方可进入购票环节。

第二十三条 短途运输企业或其销售代理企业应当以适当方式告知购票人选乘航班的主要服务信息或获取信息的途径。

服务信息应当至少包括下列内容：

(一) 短途运输企业名称，包括实际承运人和缔约承运人(如适用)；

(二) 航班始发地、经停地和目的地机场及其航站楼；

(三) 航空器型号、航班号、航班日期、计划出港和计划到港时间；

(四) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

(五) 票价及客票使用条件；

(六) 停止办理乘机手续的时间；

(七) 关于行李运输的相关规定。

第二十四条 购票人应当向短途运输企业或者其销售代理企业提供国家规定的以及乘机安全所需要的个人信息和旅客真实有效的联系方式。

第二十五条 短途运输企业或其销售代理企业在销售客票时，同时销售其他商品或者服务的，应当以显著方式提醒购票人注意，允许购票人根据自己的需求或意愿选择是否购买，不得将销售的其他商品或者服务作为默认同意选项。

第二十六条 短途运输企业或其销售代理企业应当为旅客自愿购买个人航空意外保险提供便利条件。

第二十七条 短途运输企业或其销售代理企业应当根据旅客需求，为其提供符合国家有关规定的财务报销凭证。

第三节 乘机

第二十八条 旅客应当在短途运输企业规定的停止办理乘机手续的时间前，凭购票时使用的本人有效身份证件办理客票查

验、获取登机凭证等乘机手续。

第二十九条 旅客在办理乘机登记手续时，短途运输企业或其地面服务代理企业应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定的信息准确、清晰地显示在纸质或电子登机凭证上。

登机口、登机时间等发生变更的，短途运输企业或其地面服务代理企业应当及时告知旅客。

第三十条 有下列情况之一的，短途运输企业应当拒绝运输：

- (一) 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- (二) 拒绝接受安全检查的旅客；
- (三) 未经安全检查的行李；
- (四) 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时使用的身份证件不一致的旅客；
- (五) 国家规定的其他情况。

第三十一条 短途运输企业提供行李运输服务的，应当采取措施确保运输的行李中不含法律、行政法规、民航规章禁止运输的物品。限制运输物品的运输应当符合《通用航空安全保卫规则》的相关要求。

机组成员、随机工作人员和旅客随身携带的行李运输应当遵守国际民航组织附件18《危险物品安全航空运输技术细则》的相关规定，并不得影响飞行安全。

第三十二条 旅客行李通过后续航班或其他方式运达的，短

途运输企业应当与旅客协商确定行李运达时间和交接方式。

第三十三条 涉及中转、联程或通程航班的，短途运输企业或其地面服务代理企业应当按有关要求和标准为旅客完成后续航班衔接提供必要帮助。

第四节 航班延误、取消和客票变更、退票

第三十四条 发生航班延误、取消后，短途运输企业应当及时、客观、真实地向旅客告知并解释航班延误或取消的原因。

旅客要求出具航班延误或取消证明的，短途运输企业或其地面服务代理企业应当及时提供。

第三十五条 航班延误或取消后，短途运输企业应当按照公布的运输服务标准，做好旅客服务保障工作，为旅客妥善办理改签或退票手续。

第三十六条 旅客自愿变更客票或自愿退票的，或由非短途运输企业原因导致旅客非自愿变更客票的，短途运输企业应按照运输服务标准、客票使用条件予以办理。因短途运输企业原因导致旅客非自愿变更客票或退票的，不得向旅客收取客票首次变更或退票费用。

第三十七条 在联程或通程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成行程的，短途运输企业或其销售代理企业应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

涉及旅客客票变更或退票的，按照本办法第三十六条的规定

办理。

第三十八条 短途运输企业或其销售代理企业应当在收到旅客有效退款申请之日起 7 日内完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

第五节 投诉处理

第三十九条 短途运输企业应当建立投诉管理制度，明确处理程序，指定相关责任部门或者人员负责投诉受理、处理和日常管理工作。

第四十条 短途运输企业应当设置电子邮件地址、投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。

第四十一条 发生短途运输旅客服务争议时，旅客可以向短途运输企业、机场管理机构、通用机场运营人、销售代理企业、地面服务代理企业等进行投诉，也可以向民航消费者投诉热线 12326 进行投诉。

第四十二条 短途运输企业应当在接到投诉后的 15 日内作出包含投诉解决方案的处理结果。

短途运输企业应当如实记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉处理记录应当至少保存 3 年。

第五章 锂电池运输管理

第一节 一般要求

第四十三条 通用航空短途运输允许旅客随身或者在手提行

行李中携带符合本办法第四十四条规定的锂电池，包括便携式电子设备中的锂电池、便携式电子设备的备用锂电池以及移动充电设备。

在航班飞行过程中，旅客不得使用移动充电设备，应当确保移动充电设备始终处于关闭状态并防止意外启动。

第四十四条 旅客随身或者在手提行李中携带的锂电池应当满足下列条件：

（一）仅限旅客个人自用目的携带的锂电池；

（二）便携式电子设备中的锂电池以及便携式电子设备的备用锂电池。便携式电子设备主要包括：手表、计算器、照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机以及便携式电子医疗装置（PMED），如自动体外除颤器（AED）、喷雾器、持续气道正压呼吸器（CPAP）等；

（三）上述锂电池额定能量一般不超过 100Wh 或者锂含量不超过 2g。如锂离子电池额定能量超过 100Wh 但不超过 160Wh，或者锂含量超过 2g 但不超过 8g，需经短途运输企业同意后方可携带，且最多携带 2 块，并做好防短路保护。

禁止携带额定能量超过 160Wh 或者锂含量超过 8g 的锂电池。

第二节 锂电池安全管理

第四十五条 短途运输企业应当建立旅客携带锂电池乘机安

全管理的自查制度，并对关系锂电池短途运输安全的信息告知、人员培训、应急处置、代理人管理等方面实施自查。

第四十六条 短途运输企业应当在旅客购票、办理乘机手续、安全检查、起飞前机组告知等环节，通过购票网站、微信、短信、公告提示、口头提醒等方式，告知旅客应当遵守携带锂电池乘机的有关要求。

第四十七条 短途运输企业应当组织相关人员开展锂电池航空运输知识培训，使其了解掌握锂电池航空运输有关规定及应急处置技能。

培训应当每年不少于一次，培训记录应当至少保存 2 年。

第三节 应急处置、事件报告及演练

第四十八条 短途运输企业应当制定锂电池机上应急处置方案，明确起飞前准备、机上应急处置原则和程序、事件报告、应急演练等要求。

第四十九条 发生机上锂电池冒烟/起火紧急事件后，短途运输企业应当立即向事发地和企业住所地民航主管部门报告，并在事件发生后的 12 小时之内上报一份书面报告。

书面报告应当至少包含事件发生的日期、航班信息、涉事旅客或者机组及随机工作人员的姓名、事件发生的原因、采取的处置措施、造成的影响等内容。

第五十条 短途运输企业应当对机组和随机工作人员开展机

上应急处置知识理论培训和实操训练，确保机组和随机工作人员具备并持续保持锂电池机上应急处置的相关知识和技能。实操训练应当每年不少于一次。

第六章 监督检查

第五十一条 民航地区管理局应当在开航前或航线备案后 30 日内，对拟在辖区内开展运营，或航线中断运营超过 180 天后重新运营的短途运输企业进行检查，确保其符合经营许可规章和本办法的管理要求。

第五十二条 民航地区管理局应当对辖区内开展短途运输运营的企业（包括跨地区异地运营的短途运输企业）开展每年不少于一次的监督检查，及时纠正和查处不符合民航管理规章和本办法规定的违法违规行为。

第五十三条 短途运输企业应当依法接受和配合民航行政机关开展的监督检查，如实提供有关情况和材料，不得隐瞒或者提供虚假信息。

第五十四条 短途运输企业发生下列情形的，由民航行政机关责令限期改正：

- （一）违反本办法第十条，未按要求备案相关材料的；
- （二）违反本办法第十一条，未按要求报送统计数据的；
- （三）违反本办法第十四条，未按要求备案航线信息的；
- （四）违反本办法第四十二条，未按要求处理旅客投诉的；

(五) 违反本办法第五章，未按要求开展锂电池运输管理的。

第五十五条 短途运输企业违反民航管理规章其他要求的，由民航行政机关按职责依法予以处罚。

第七章 附 则

第五十六条 本办法由民航局负责解释。

第五十七条 本办法中所称“日”为“工作日”。

第五十八条 本办法自 2024 年 5 月 1 日生效，《通用航空短途运输管理暂行办法》（民航规〔2020〕24 号）同时废止。