

# 公共航空货物运输管理规定（征求意见稿）

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范公共航空货物运输管理，维护航空运输秩序，促进货物航空运输发展，根据《中华人民共和国民用航空法》《民用机场管理条例》等法律、行政法规，制定本规定。

**第二条** 依照中华人民共和国法律成立的国内承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空货运销售代理人以及其他单位和个人从事公共航空货物运输有关活动的，适用本规定。

外国承运人、港澳台地区承运人在外国地点或者港澳台地区与中华人民共和国境内地点间开展国际运输或者地区运输时，与货物公共航空运输有关的活动，适用本规定。

**第三条** 中国民用航空局（以下简称民航局）负责对货物公共航空运输活动实施统一监督管理。

中国民用航空地区管理局（以下简称民航地区管理局）负责对本辖区内的货物公共航空运输活动实施监督管理。

民航局和民航地区管理局统称为民航行政机关。

**第四条** 鼓励和支持承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人加强信息化新技术、新设备应用，积极提供便捷高效、绿色环保、安全有序的现代化货物公共航空运输服

务。

从事货物公共航空运输的其他单位和个人应当支持信息化、标准化建设，促进运输服务质量和效率提升。

**第五条** 机场管理机构应当加大资源投入和设施供给，充分发挥协调和管理作用，促进货物公共航空运输发展。

**第六条** 民用航空行业协会应当对国内承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人开展的货物公共航空运输活动实施行业自律管理。发现违反货物公共航空运输相关规定行为的，应当及时采取自律措施，并报告民航行政机关。

**第七条** 民航行政机关应当完善货物航空运输标准和规范，支持新技术、新业态、新模式发展，促进现代化航空物流体系建设。

## **第二章 货物运输**

### **第一节 一般规定**

**第八条** 中华人民共和国以及运输过程中有关国家的法律和规定禁止运输的货物，严禁运输。

运输中华人民共和国以及运输过程中有关国家的法律和规定限制运输的货物，托运人应当提供真实准确完整的准许运输证明文件。

**第九条** 运输野生动物及其制品的，应当依照国家法律、行政法规的规定办理，托运人应当提供真实准确完整的准许运输证明文件。

**第十条** 承运人或者其地面服务代理人收运货物时，应当执行合规的收运检查程序。发现托运人隐瞒夹带禁止、限制运输货物、野生动物及其制品或者提供虚假准许运输证明文件的，承运人或者其地面服务代理人不得承运，并应当及时向民航地区管理局报告。

**第十一条** 托运人、承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人应当按照航空货物运输安全保卫有关规定办理货物的托运和收运。

托运人应当准确申报货物品名，正确地对货物进行分类、识别、包装、加标记、贴标签，提供真实准确完整的货物公共航空运输相关文件。

**第十二条** 承运人、地面服务代理人应当制定培训管理制度，明确岗位培训内容和要求，确保货物航空运输操作符合本规定。培训至少每年组织一次，相关培训记录至少保存3年。

**第十三条** 对于抢险救灾、医疗急救、应急处突、外交信袋和政府指定急运的货物，国内承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人应当优先运输。

国内承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人应当服从民航行政机关对关系国计民生物资紧急运输的统一组织协调，按照要求优先、及时运输。

国内承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人应

当按照民航行政机关的要求建立运输保障预案。

**第十四条** 从事货物公共航空运输活动的相关单位和个人可以根据需要使用电子单证和可靠的电子签章。电子签章适用于在电子单证上的签字、盖章。

承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人应当建立航空货运单及电子数据管理制度，妥善保管用户信息等电子数据。

任何单位和个人在货物公共航空运输中不得伪造、冒用、盗用他人的电子签章或者篡改电子单证。

**第十五条** 机场管理机构应当营造稳定、公平、透明、可预期的地面服务市场环境，建立地面服务代理人管理制度，并采取有效措施督促其符合本规定相关要求。

## 第二节 承运人

**第十六条** 承运人应当根据本规定制定并公布货物运输总条件，细化相关货物运输服务内容。

承运人的货物运输总条件不得与国家法律法规及民航管理的规章相关要求相抵触。

**第十七条** 承运人修改货物运输总条件的，应当标明生效日期。

修改后的货物运输总条件不得将限制托运人或者增加托运人义务的修改内容适用于修改前已经开始的货物运输，但是国家另有规定的除外。

**第十八条** 货物运输总条件至少应当包括下列内容：

- （一）运输凭证；
- （二）运费和其他费用；
- （三）是否提供货物声明价值服务或者办理货物声明价值的相关要求；
- （四）无法交付货物的处理办法；
- （五）货物损坏、丢失、延误的赔偿标准或者所适用的国家有关规定和国际公约等。

**第十九条** 承运人应当制定货物航空运输手册，包括普通货物和各类特种货物各作业环节的操作规定和质量要求，确保货物操作按照手册要求实施。

**第二十条** 承运人应当根据进出港货物特性和货物运输量的需要，建立符合标准的普通货物和特种货物存储区域。

承运人应当建立健全货物存储区域保管制度，严格交接手续。区域内货物应当合理码放、定期整理，做好安全防护工作，确保区域内货物准确完整。

**第二十一条** 承运人应当建立场内转运、装卸作业的管理制度和业务流程，制定对作业人员的培训、检查要求，确保转运、装卸等环节的高效、顺畅，以及货物完好、标签完整。

**第二十二条** 承运人应当根据特种货物运输需要，建立机长通知单制度。

**第二十三条** 承运人交付货物应当要求收货人出示有效身份信息。

货物发生损坏或者丢失的，收货人要求出具货物不正常运输记录的，承运人应当及时提供。货物不正常运输记录应当包括填开地点、填开日期、航空货运单号码、航班号、航段和货物不正常类别等内容。

**第二十四条** 承运人处置无法交付货物，应当通知托运人或者收货人。通知未果的，应当保存通知记录。

**第二十五条** 承运人应当建立货物航空运输全流程跟踪机制，及时向托运人或者收货人提供货物运输信息。

**第二十六条** 承运人应当承担航空货运销售代理人管理的主体责任，明确代理人的条件要求和退出机制。

**第二十七条** 承运人委托地面服务代理人、航空货运销售代理人代表其从事货物公共航空运输活动的，应当签订代理协议，明确各自的管理职责和应当采取的安全措施，包括无法交付货物的处理职责，并采取有效措施督促其地面服务代理人、航空货运销售代理人符合本规定相关要求。

### **第三节 地面服务代理人**

**第二十八条** 地面服务代理人应当按照与承运人签订的代理协议的相关要求开展货物公共航空运输活动。

**第二十九条** 地面服务代理人应当制定或者拥有承运人提供的货物航空运输手册，包括普通货物和各类特种货物各

作业环节的操作规定和质量要求，确保货物操作按照手册要求实施。

**第三十条** 地面服务代理人应当及时向承运人提供货物运输信息，协助承运人实现货物全流程跟踪。

**第三十一条** 地面服务代理人代表承运人从事货物公共航空运输活动的，适用本章第二节第二十条至第二十四条有关承运人的规定。

#### **第四节 投诉处理**

**第三十二条** 承运人、地面服务代理人应当建立服务质量控制、投诉处理的业务管理制度和工作程序。

服务质量控制应当包括客户满意度、投诉情况、服务差错情况、因自身原因造成的货物航空运输延误等内容。

**第三十三条** 承运人、地面服务代理人应当设置电子邮件地址、中华人民共和国境内的投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。

港澳台地区承运人和外国承运人应当具备以中文受理和处理投诉的能力。

**第三十四条** 承运人、地面服务代理人收到托运人或者收货人的投诉后，应当及时受理；不予受理的，应当说明理由。

承运人、地面服务代理人应当在收到投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果，并保存投诉情况、

处理结果的投诉记录至少 3 年。

### 第三章 信息报告

**第三十五条** 承运人应当将货物运输总条件报住所地或者指定的民航地区管理局备案。备案的货物运输总条件，应当与对外公布的货物运输总条件保持一致。

**第三十六条** 承运人应当将其地面服务代理人、航空货运销售代理人的相关信息报住所地或者指定的民航地区管理局备案。

**第三十七条** 承运人、地面服务代理人应当将投诉受理电话、电子邮件地址等信息报住所地或者指定的民航地区管理局备案。

**第三十八条** 按照本章要求进行备案的内容或者信息发生变更的，应当自变更之日起 5 个工作日内向住所地或者指定的民航地区管理局更新备案。

**第三十九条** 承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人等相关单位，应当按照民航行政机关要求报送货物运输相关数据和信息，并对其真实性负责。

有关数据和信息涉及商业秘密的，民航行政机关应当依法严格保密。

**第四十条** 承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人出现严重航空货物运输服务差错的，应当向民航行政机关报送有关信息。

## 第四章 监督管理及法律责任

**第四十一条** 从事货物公共航空运输活动的单位和个人应当接受和配合民航行政机关的监督检查。

**第四十二条** 有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正；逾期未改正的，依法记入民航行业严重失信行为信用记录：

（一）托运人、承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人违反本规定且有欺骗、伪造、故意提交虚假证明、文件等行为的；

（二）承运人违反本规定第十六条、第十七条、第十八条，未按照要求制定、修改、公布或者适用货物运输总条件的；

（三）承运人、地面服务代理人违反本规定第三十三条第一款、第三十四条，未按照要求开展投诉受理或者处理工作的。

**第四十三条** 有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正；逾期未改正的，给予警告，可以并处3万元以下的罚款：

（一）承运人、地面服务代理人违反本规定第十二条，未按照要求组织培训的；

（二）承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人违反本规定第十四条第二款，未建立航空货运单及电子数据

管理制度或者未妥善保管用户信息等电子数据的；

（三）承运人违反本规定第十九条、地面服务代理人违反本规定第二十九条，未按照要求制定、拥有货物航空运输手册或者未按照手册要求实施货物运输操作的；

（四）承运人违反本规定第二十三条，未按照要求提供货物不正常运输记录的；

（五）承运人违反本规定第二十五条，未按要求提供货物运输信息的；

（六）地面服务代理人违反本规定第三十条，未提供货物运输信息的；

（七）承运人违反本规定第三十三条第二款，未按照要求具备以中文受理和处理投诉能力的；

（八）承运人违反本规定第三十五条、第三十六条，承运人、地面服务代理人违反本规定第三十七条、第三十八条，未按照要求将货物运输总条件、航空货运销售代理人、投诉处理的相关信息备案的；

（九）承运人、地面服务代理人、航空货物销售代理人违反本规定第三十九条，未按照要求报送相关数据和信息的；

（十）承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人违反本规定第四十条，未按照要求报送严重航空运输服务差错有关信息的。

**第四十四条** 有下列行为之一的，由民航行政机关给予警告，可以并处 3 万元以下的罚款；情节严重的，处 3 万元以上 5 万元以下的罚款：

（一）承运人、地面服务代理人违反本规定第十条，未执行合规的收运检查程序的；

（二）国内承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人违反本规定第十三条，未按照要求进行优先运输或者未建立运输保障预案的；

（三）托运人、承运人、地面服务代理人、航空货运销售代理人违反本规定第十四条第三款，伪造、冒用、盗用他人电子签章或者篡改电子单证的。

**第四十五条** 有下列行为之一造成重大安全隐患或者严重后果的，由民航行政机关给予警告，可以并处 5 万元以下的罚款；情节严重的，处 5 万元以上 20 万元以下的罚款：

（一）托运人违反本规定第八条、第九条，发生隐瞒夹带行为或者提供虚假准许运输证明文件的；

（二）承运人、地面服务代理人违反本规定第二十一条，未按照要求开展场内转运或者装卸作业的。

**第四十六条** 机场管理机构违反本规定第十五条，未建立地面服务代理人管理制度或者未采取有效督促措施的，由民航行政机关责令限期改正；逾期未改正的，给予警告，可以并处 1 万元以下的罚款。

## 第五章 附 则

**第四十七条** 本规定下列用语，含义如下：

（一）货物，是指除邮件或者行李外，已经或者将由民用航空器运输的物品，包括凭航空货运单运输的行李。

（二）承运人，是指以营利为目的，使用民用航空器运输货物、邮件的公共航空运输企业。

（三）托运人，是指为货物公共航空运输与承运人订立合同，并在航空货运单或者货物运输记录上署名的企业或者个人。

（四）航空货运销售代理人，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事货物公共航空运输销售代理业务的企业。

（五）地面服务代理人，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事货物公共航空运输地面服务代理业务的企业。

（六）收货人，是指承运人按照航空货运单或者货物运输记录上所列名称而交付货物的企业或者个人。

（七）航空货运单，是指托运人或者托运人委托承运人填制的、托运人和承运人之间为在承运人的航班上运输货物所订立合同的初步证据。

（八）特种货物，是指在收运、仓储、装卸、运输和交付过程中，有特殊要求或者需要采取某些特殊措施才能完好

运达目的地的货物。

**第四十八条** 对特种货物、邮件运输有特殊规定的，按照其规定办理，没有特殊规定的，应当符合本规定。

危险品运输按照公共航空运输危险品管理规定执行。

**第四十九条** 货物由包机运输的，按照包机人与承运人签订的包机合同执行。每架次货物包机应当填制航空货运单，作为包机的运输凭证。

**第五十条** 本规定自 20XX 年 XX 月 XX 日起施行。原民航总局于 1996 年 3 月 1 日公布的《中国民用航空货物国内运输规则》（民航总局令第 50 号）和 2000 年 4 月 21 日公布的《中国民用航空货物国际运输规则》（民航总局令第 91 号）同时废止。