

附件

民航轻微违法行为不予行政处罚事项清单 (试行)

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
1	承运人运输总条件中未明确航班延误补偿相关内容的	【部门规章】《航班正常管理规定》第十七条第二款：国内承运人的运输总条件中应当包括是否对航班延误进行补偿；若给予补偿，应当明确补偿条件、标准和方式等相关内容。	【部门规章】《航班正常管理规定》第五十八条：承运人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（二）违反本规定第十七条第二款，运输总条件中未明确航班延误补偿相关内容的；
2	承运人未在代理协议中明确航班出港延误后的服务内容和 service 标准的	【部门规章】《航班正常管理规定》第十九条：承运人委托他人代理地面服务业务或者销售代理业务的，应当在代理协议中明确航班出港延误后的服务内容和 service 标准。	【部门规章】《航班正常管理规定》第五十八条：承运人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（三）违反本规定第十九条，代理协议内容不符合要求的。
3	承运人、机场管理机构、地面服务代理人未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的	【部门规章】《航班正常管理规定》第二十一条第一款：承运人、机场管理机构、地面服务代理人应当分别制定备降航班地面服务保障工作程序和应急预案。	【部门规章】《航班正常管理规定》第五十八条：承运人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（四）违反本规定

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
			<p>第二十一条第一款，未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的；</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十三条：机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（一）违反本规定第二十一条第一款，未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的；</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十六条：地面服务代理人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（一）违反本规定第二十一条第一款，未制定备降航班地面服务保障工作程序或者应急预案的；</p>
4	机场管理机构未制定大面积航班延误总体应急预案或者未定期组织演练的，承运人、地面服务代理人、空管部门及其他服务	【部门规章】《航班正常管理规定》第二十三条第一款、第二款：机场管理机构应当协调驻场各单位，制定大面积航班延误总体应急预案，并定期组织演练。承运人、地面服务代理人、空管部	【部门规章】《航班正常管理规定》第六十三条：机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（二）违反本规定第二十三条第一款，

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
	保障单位未制定大面积航班延误应急预案的	门及其他服务保障单位应当分别制定大面积航班延误应急预案。	<p>未制定大面积航班延误总体应急预案或者未定期组织演练的；</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第五十八条：承运人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（五）违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的；</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十六条：地面服务代理人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（二）违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的；</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十八条：航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等服务保障单位违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款。</p>

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
			<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十九条：空管部门有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（一）违反本规定第二十三条第二款，未制定大面积航班延误应急预案的；</p>
5	<p>承运人未按要求制定或者公布机上延误应急预案或者预案内容不符合要求的</p>	<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第三十二条第一款：承运人应当制定并向社会公布机上延误应急预案，预案内容应当包括机上延误时的信息通告、餐饮服务提供时间和下机的条件及限制。</p>	<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第五十八条：承运人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（六）违反本规定第三十二条第一款，未按要求制定或者公布机上延误应急预案或者预案内容不符合要求的；</p>
6	<p>机场管理机构、地面服务代理人、空管部门未按《航班正常管理规定》第五章要求报告相关信息的。</p>	<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第四十九条：机场管理机构应当将大面积航班延误总体应急预案报民航行政机关备案。承运人应当将机上延误应急预案报民航行政机关备案。大面积航班延误总体应急预案、机上延误应急预案发生变化的，应当自变化之日起5日内以书面形式</p>	<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十三条：机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（七）违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十六条：地</p>

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
		<p>告知民航行政机关。</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第五十条：发生大面积航班延误和机上延误时，承运人、机场管理机构、空管部门应当及时向民航地区管理局报告相关情况，并保存处置情况记录 2 年。</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第五十一条：承运人、机场管理机构、地面服务代理人、空管部门应当按照航班正常运行统计有关规定，做好航班运行数据的记录、上报、汇总等工作，并对真实性负责。民航局定期对外公布航班正常情况和旅客投诉受理、处理情况，接受社会监督。</p>	<p>面服务代理人有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处 3 万元以下的罚款；（五）违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。</p> <p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十九条：空管部门有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处 3 万元以下的罚款；（二）违反本规定第五章相关条款，未按要求报告相关信息的。</p>
7	<p>机场管理机构未建立大面积航班延误信息发布工作制度或者对外宣传平台，或者未按规定向社会公布延误或者处置情况的</p>	<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第三十九条第二款：机场管理机构应当建立大面积航班延误信息发布工作制度及对外宣传平台，实时向社会公布延误及处置情况。</p>	<p>【部门规章】《航班正常管理规定》第六十三条：机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处 3 万元以下的罚款；（三）违反本规定第三十九条第二款，未建立大面积航班延误信息发布工作制度或者对外宣传平台，或者未按规定向社会公布延误或者处置情况的；</p>

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
8	机场管理机构未按规定与地方政府建立大面积航班延误处置联动机制的	【部门规章】《航班正常管理规定》第四十三条：机场管理机构应当与地方政府建立大面积航班延误处置联动机制，必要时请求地方政府协助。	【部门规章】《航班正常管理规定》第六十三条：机场管理机构有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正，逾期不改正的，给予警告，并处3万元以下的罚款：（四）违反本规定第四十三条，未按规定与地方政府建立大面积航班延误处置联动机制的；
9	承运人未采取有效措施督促其航空销售代理人符合《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第九条第一款：承运人应当与航空销售代理人签订销售代理协议，明确公共航空运输旅客服务标准，并采取有效措施督促其航空销售代理人符合本规定相关要求。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（一）承运人、航空销售网络平台经营者、机场管理机构违反本规定第九条第一款、第十条第二款、第十一条、第十二条，未采取有效督促措施的；
10	承运人未采取有效措施督促其地面服务代理人符合《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第十一条：承运人应当与地面服务代理人签订地面服务代理协议，明确公共航空运输旅客服务标准，并采取有效措施督促其地面服务代理人符合本规定相关要求。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（一）承运人、航空销售网

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
			络平台经营者、机场管理机构违反本规定第九条第一款、第十条第二款、第十一条、第十二条，未采取有效督促措施的；
11	航空销售网络平台未采取有效措施督促其平台内的航空销售代理人符合《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第十条第二款：航空销售网络平台经营者应当处理旅客与平台内航空销售代理人的投诉纠纷，并采取有效措施督促平台内的航空销售代理人符合本规定相关要求。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（一）承运人、航空销售网络平台经营者、机场管理机构违反本规定第九条第一款、第十条第二款、第十一条、第十二条，未采取有效督促措施的；
12	机场管理机构未采取有效措施督促地面服务代理人和航站楼商户符合《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第十二条：机场管理机构应当建立地面服务代理人和航站楼商户管理制度，并采取有效措施督促其符合本规定相关要求。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（一）承运人、航空销售网络平台经营者、机场管理机构违反本规定第九条第一款、第十条第二款、第十一条、第十二条，未采取有效督促措施的；

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
13	承运人未按照要求准确提供相关服务规定的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第九条第二款：承运人应当将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给航空销售代理人；航空销售代理人不得擅自更改承运人的相关服务规定。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（二）承运人、航空销售代理人违反本规定第九条第二款，未按照要求准确提供相关服务规定或者擅自更改承运人相关服务规定的；
14	航空销售代理人擅自更改承运人的相关服务规定的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第九条第二款：承运人应当将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给航空销售代理人；航空销售代理人不得擅自更改承运人的相关服务规定。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（二）承运人、航空销售代理人违反本规定第九条第二款，未按照要求准确提供相关服务规定或者擅自更改承运人相关服务规定的；
15	航空信息企业未按照要求完善信息系统功能的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第十三条：航空信息企业应当完善旅客定座、乘机登记等相关信息系	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
		统功能，确保承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者等能够有效实施本规定要求的服务内容。	的，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款； (三)航空信息企业违反本规定第十三条，未按照要求完善信息系统功能的；
16	承运人或者其航空销售代理人未按照要求录入旅客信息的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第十九条：承运人或者其航空销售代理人在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款； (四)承运人或者其航空销售代理人违反本规定第十九条，未按照要求录入旅客信息的；
17	承运人、航空销售代理人、航空信息企业未按照要求保存客票销售相关信息的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第二十一条：承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。前款规定的信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款； (五)承运人、航空销售代理人、航空信息企业违反本规定第二十一条，未按照要求保存相关信息的；

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
18	承运人未按照要求出具被拒绝运输书面说明的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第三十二条：旅客因本规定第三十一条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，承运人应当及时出具；旅客要求变更客票或者退票的，承运人可以按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（六）承运人违反本规定第三十二条，未按照要求出具被拒绝运输书面说明的；
19	承运人、机场管理机构未针对旅客突发疾病、意外伤害等对旅客健康情况产生重大影响的情形制定应急处置预案的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第三十三条：承运人、机场管理机构应当针对旅客突发疾病、意外伤害等对旅客健康情况产生重大影响的情形，制定应急处置预案。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（七）承运人、机场管理机构违反本规定第三十三条，未按照要求制定应急处置预案的；
20	承运人、地面服务代理人、机场管理机构未按照要求建立托运行李监控制度的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第三十五条第一款：承运人、地面服务代理人、机场管理机构应当建立托运行李监控制度，防止行李在运送过程中延误、破损、丢失等情况发生。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（八）承运人、地面服务代

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
			理人、机场管理机构违反本规定第三十五条第一款，未按照要求建立托运行李监控制度的；
21	承运人或者其地面服务代理人未按照要求提供行李运输事故凭证的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第四十一条：在行李运输过程中，托运行李发生延误、丢失或者损坏，旅客要求出具行李运输事故凭证的，承运人或者其地面服务代理人应当及时提供。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（九）承运人或者其地面服务代理人违反本规定第四十一条，未按照要求提供行李运输事故凭证的；
22	承运人或者其地面服务代理人未按照要求出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的相关证明的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第四十八条：旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，承运人或者其地面服务代理人应当根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十）承运人或者其地面服务代理人违反本规定第四十八条，未按照要求出具相关证明的；
23	港澳台地区承运人和外国承运人未按照要求具备以中文受理和处理投诉能力的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十一条第三款：港澳台地区承运人和外国承运人应当具备以中文	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
		受理和处理投诉的能力。	的，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十一）港澳台地区承运人和外国承运人违反本规定第五十一条第三款，未按照要求具备以中文受理和处理投诉能力的；
24	承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者未按照要求保存投诉记录的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十二条第三款：承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存3年。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十二）承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者违反本规定第五十二条第三款，未按照要求保存投诉记录的；
25	承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者未按照要求在民航服务质量监督平台上	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十三条第三款：旅客向民航行政机关投诉的，民航局消费者事务中心、承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当在民航服务质量	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十三）承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
	处理投诉的	监督平台上进行投诉处理工作。	网络平台经营者违反本规定第五十三条第三款，未按照要求在民航服务质量监督平台上处理投诉的；
26	承运人未按照要求将运输总条件、地面服务代理人、航空销售代理人的相关信息备案的	<p>【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十四条：承运人应当将运输总条件通过民航服务质量监督平台进行备案。运输总条件发生变更的，应当自变更之日起5个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。备案的运输总条件应当与对外公布的运输总条件保持一致。</p> <p>【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十五条：承运人应当将其地面服务代理人、航空销售代理人的相关信息通过民航服务质量监督平台进行备案。前款所述信息发生变更的，应当自变更之日起5个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。</p>	<p>【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十四）承运人违反本规定第五十四条、第五十五条，未按照要求将运输总条件、地面服务代理人、航空销售代理人的相关信息备案的；</p>
27	承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十六条：承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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

序号	违法行为	法律规定	处罚依据
	台经营者未按照要求将投诉相关信息备案的	理人、航空销售网络平台经营者应当将投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息通过民航服务质量监督平台进行备案。前款所述信息发生变更的，应当自变更之日起5个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。	的，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十五）承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者违反本规定第五十六条，未按照要求将投诉相关信息备案的；
28	承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者未按照要求报送旅客运输服务有关数据和信息的	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十七条：承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业等相关单位，应当按照民航行政机关要求报送旅客运输服务有关数据和信息，并对真实性负责。	【部门规章】《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十九条：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，处1万元以下的罚款；情节严重的，处2万元以上3万元以下的罚款：（十六）承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者违反本规定第五十七条，未按照要求报送相关数据和信息的。

附注：本清单将依据法律法规部门规章修订并结合执法实践进行动态调整。

抄送：西藏区局、各监管局（运行办）。

民航局综合司

2025年9月28日印发