

中国航空运输协会文件

中国航协发〔2016〕7号

关于印发《民航旅客不文明行为记录 管理办法》（试行）的通知

各航空公司：

为维护航空运输秩序，保障航空运输安全，提高服务质量，维护广大民航旅客的利益，中国航协根据民航局《关于加强航空运输秩序管理的通知》（民航发〔2015〕1号），制定了《民航旅客不文明行为记录管理办法》（试行），现印发你们，自2016年2月1日起施行。

请各公司确定相关职能部门并指派专人作为联系人负责此项工作。请将联系人信息于2016年2月19日前反馈我

会。

此通知。

附：民航旅客不文明行为记录管理办法（试行）



民航旅客不文明行为记录管理办法

(试行)

第一条 为维护航空运输秩序，保障航空运输安全，提高服务质量，维护广大民航旅客的利益，依据《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》、中央文明委《关于进一步加强文明旅游工作的意见》等法律、法规、文件，制定本办法。

第二条 本办法所称“不文明行为”是指民航旅客因扰乱航空运输秩序且已危及航空安全，造成严重社会不良影响，或依据相关法律、法规、民航规章应予以处罚的行为。

第三条 中国航空运输协会（以下简称中航协）负责建立和管理民航旅客不文明行为记录。

中国民航信息集团公司等单位负责提供技术保障。

第四条 民航旅客有下列行为的，应被列入民航旅客不文明行为记录：

- 1、堵塞、强占、冲击值机柜台、安检通道及登机口（通道）的；
- 2、违反规定进入机坪、跑道和滑行道的；
- 3、强行登（占）、拦截航空器的；
- 4 对民航工作人员实施人身攻击或威胁实施此类攻击的；
- 5、强行冲击驾驶舱、擅自打开应急舱门的；

- 6、故意损坏机场、航空器内设施设备的；
- 7、妨碍民航工作人员履行职责或者煽动旅客妨碍民航工作人员履行职责的；
- 8、违反客舱安全规定，拒不执行机组人员指令的；
- 9、在机场、航空器内打架斗殴、寻衅滋事的；
- 10、编造、故意传播虚假恐怖信息的；
- 11、其它扰乱航空运输秩序、已造成严重社会不良影响或依据相关法律、法规、民航规章应予以处罚的行为。

第五条 民航旅客不文明行为记录实施动态管理，记录期限自信息核实之日起计算。

已造成严重社会不良影响但未受到行政处罚的，旅客不文明行为记录期限为一年；

受到行政处罚的，旅客不文明行为记录期限为二年；

因扰乱航空运输秩序而被国家旅游局等其他政府部门列入相应记录的，记录期限依照相关部门规定执行。

第六条 中航协每月从民航局获取不文明行为旅客信息。中航协每月更新民航旅客不文明行为记录，并告知航空公司、中航信和旅客本人。

第七条 旅客对列入不文明行为记录有异议的，可向中航协提交异议申诉，并提供有关证明材料。

中航协自收到旅客异议申诉之日起 15 个工作日内向申请人做出答复。

异议处理期间，民航旅客不文明行为记录的管理不受影响。

第八条 本办法自 2016 年 2 月 1 日起施行。

抄送：民航局，中国航协理事长、副理事长、各位理事、秘书长、
副秘书长。

市场部

2016 年 1 月 27 日印发
