

空中游览市场管理暂行办法

第一章 总则

第一条 为进一步规范通用航空空中游览市场监管工作，保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国消费者权益保护法》以及《通用航空经营许可管理规定》《通用航空安全保卫规则》等法律、行政法规、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）开展通用航空空中游览的市场监管工作。

第三条 开展空中游览的通用航空企业，应当符合民航运行规章及本办法规定。

第四条 民航局负责对全国空中游览市场监管，规范空中游览服务市场秩序，指导监督开展有关经营许可工作。民航地区管理局负责组织指导本辖区空中游览市场监管，规范空中游览市场秩序，负责本辖区有关经营许可和日常监管工作。

第二章 经营服务要求

第一节 一般要求

第五条 开展空中游览经营服务的通用航空企业需满足以下要求：

（一）取得通用航空经营许可证，且经营范围包含空中游览经营项目；

（二）在投入运营前地面第三人责任险应处于持续有效状态，鼓励企业购买足额的机身险、机上人员险等险种；

（三）制定经营服务标准，并以适当的方式告知消费者；

（四）参照《民用航空器飞行事故应急反应和家属援助规定》的要求制定飞行事故应急救援计划及伤亡人员家属援助计划；

（五）制定航空安保方案，采取有效安保措施。

第六条 不得以体验飞行、体验带飞的名义开展空中游览经营性活动。

第七条 通用航空企业应当遵守民航规章和空域管理要求，按照合同约定和服务承诺内容，科学组织空中游览飞行。

第二节 经营服务要求

第八条 开展空中游览的通用航空企业应当制定空中游览经营服务标准，包括但不限于以下内容：

（一）企业的经营资质；

（二）服务的种类及对应的价格，包括但不限于用于开展空中游览的航空器、飞行航线、收费标准等信息；

（三）服务保障的流程等内容；

（四）第三者责任险及其他保险的投保情况（如适用）；

（五）因天气、空域限制、乘客或通用航空企业等原因，造成空中游览活动延期或取消后的处理方式；

（六）受理投诉的电子邮件地址和电话号码；

（七）符合要求的合同样本。

第九条 通用航空企业空中游览产品价格应当严格按照《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律、行政法规、规章及相关规定执行。

第十条 开展空中游览时，通用航空企业在保证安全的情况下，可根据消费者需求，提供与飞行、游览等相关的拍照、录像等服务，但需明确有关服务标准和价格，并充分尊重乘客消费自主选择权，不得有捆绑销售的行为。

第十一条 开展空中游览的通用航空企业应当为乘客提供购买额外保险的便利条件。

第三节 信息告知及管理要求

第十二条 开展空中游览的通用航空企业在与消费者签订服务合同时，应当全面、真实、准确地履行服务告知义务，确保消费者知晓企业经营服务标准的相关内容，不得以虚假宣传的方式误导消费者。

第十三条 以自营销售模式开展空中游览的通用航空企业应

当在销售环节将公司资质、投保信息、服务标准等信息以适当的方式告知乘客。

第十四条 通用航空企业委托旅行社、OTA 平台等代理企业开展空中游览销售业务的，或通过与景区、酒店等包机方签订包机协议开展空中游览经营活动的，应当在双方签订的销售代理协议或包机协议中明确服务标准信息告知义务归属。信息告知义务由销售代理企业或包机方负责的，通用航空企业应当制定措施，确保销售代理企业或包机方真实、完整、准确地向消费者提供经营服务相关信息。

第十五条 鼓励通用航空企业加强对旅行社、OTA 平台等销售代理人的管理，并加强与景区、酒店等包机方的协作配合，切实维护消费者合法权益。

第十六条 开展空中游览的通用航空企业应当如实记录登机游客的身份信息、联系方式等信息，相关信息至少保存 90 日。

第十七条 开展空中游览的通用航空企业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乘客个人信息。

第四节 投诉处理

第十八条 开展空中游览的通用航空企业应当建立投诉管理制度，明确处理程序及时限。

第十九条 开展空中游览的通用航空企业应当向消费者公布受理投诉的电子邮件地址及电话等投诉渠道。

第二十条 通用航空企业应当按照法律、行政法规、规章的相关要求妥善处理乘客空中游览过程中发生的纠纷。

第二十一条 开展空中游览的通用航空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，并如实记录投诉情况及处理结果，相关记录应当至少保存 3 年。

第二十二条 乘客已向开展空中游览的通用航空企业进行投诉且对投诉处理结果不满意的，可以通过向仲裁机构提起仲裁或向人民法院提起诉讼等方式合法维权。

第三章 监督检查

第二十三条 开展空中游览的通用航空企业应当依法接受和配合民航行政机关开展有关经营和服务的监督检查，如实提供有关情况 and 材料，不得隐瞒或提供虚假信息。

第二十四条 通用航空企业应当按照民航局有关信息报送规定要求，开展经营活动前在通用航空管理系统上完成备案，开展作业后在通用航空管理系统上按时做好数据填报。

第二十五条 民航地区管理局应当严格规范涉企行政检查。在对开展空中游览业务的通用航空企业制定检查计划时，可根据载客人数、投诉数量、诚信经营等情况，适当调整检查频次。

第二十六条 对跨地区违法开展空中游览业务的通用航空企业，在违法行为发生地民航地区管理局依法进行查处后，应当及时将违法事实、处理结果抄告通用航空企业住所地民航地区管理局，并报民航局备案。

第二十七条 通用航空企业违反民航管理法律、行政法规、规章相关要求的，由民航行政机关按职责依法予以处罚。

第四章 附则

第二十八条 本办法由民航局负责解释。

第二十九条 本办法自 2025 年 10 月 1 日起施行。