

关于航空运输服务方面罚款的暂行规定
(1991年7月29日中国民用航空局令第12号
公布 1997年1月6日中国民用航空总局修订)

第一条 为加强对航空运输企业的管理，提高运输服务质量，维护公众利益，特制定本暂行规定。

第二条 本暂行规定适用于中国各航空运输企业（包括机场、航站和销售代理人，下同）。

第三条 罚款项目

未经国家物价主管部门和民航局批准，擅自提高或降低国内航空客、货运价，扰乱航空市场，根据情节轻重，处以一万元以上二十万元以下的罚款。

未经民航局或地方市级以上物价部门批准，擅自向旅客、货主收取劳务费、手续费或提高收费标准，除应将非法收取费用退还旅客、货主外，还根据情节轻重，处以一万元以上二十万元以下的罚款。

（三）不按航空运输规章制度办事，失职、渎职，造成三等（含三等）以上运输事故，除按规定向旅客或货主赔偿外，按事故等级罚款：

一等事故：处以三万元罚款；

二等事故：处以一万元罚款；

三等事故：处以五千元罚款。

事故发生后，如航空运输企业不及时认真地查处，不向民航地区管理局或民航局报告，一经发现，加倍罚款。

（四）不按规定管理，未采取安全防范措施，在仓库保管和运输期间行李、货物丢失或被盗。除按规定赔偿外，按第（三）项规定罚款。

（五）在代理国内航空公司销售业务时，在航班有可利用座位、吨位，又有客、货情况下，不出售客票或收运货物，造成人为的航班缺载，使被代理的航空公司蒙受经济损失。按损失金额罚款，但最高罚款额，不超过一万元。

（六）旅客、货主受到不公正待遇或遭到损害，向民航局、民航地区管理局或其他部门投诉，经查证属实，除由责任单位赔礼道歉外，根据情节轻重，处以五千以上一万元以下的罚款。

（七）由于企业管理不善，企业人员有下列情况之一者，按个人非法所得款额或实物价值的十倍向该人员所属企业罚款，但最高罚款额不超过三万元。

1. 内外勾结，倒卖客票；
2. 利用职权，向旅客、货主索贿受贿；
3. 私分、偷拿机上供应品。

第四条 罚款办法

（一）民航局授权民航地区管理局根据本暂行规定，对在其管辖地区内发生违法行为的航空运输企业实施处罚。

（二）民航局认为是特别案例的，可直接实施处罚。

第五条 被罚款项的出处与用途，按照国务院和财政部的有关规定办理。

第六条 被处罚单位应当自收到行政处罚决定书之日起的十五日内，按照有关规定缴纳罚款。

第七条 航空运输企业对罚款不服，可以在接到行政处罚决定书之日起的十五日内向民航局申请复议。民航局应当在收到复议申请之日起的三十日内作出复议决定。复议期间，仍按第六条规定执行。

第八条 本暂行规定由民航局负责解释。

第九条 本暂行规定自一九九〇年九月一日起施行。