



上海市浦东新区人民法院 服务保障航空经济高质量发展工作状况 (2021年-2025年)



上海市浦东新区人民法院

2026年1月

上海市浦东新区人民法院 服务保障航空经济高质量发展工作状况 （2021年—2025年）

前 言

建设上海国际航运中心，是党中央、国务院赋予上海的重要使命，习近平总书记寄予厚望，作出重要指示，指明发展方向。2009年，国务院发布《关于推进上海加快发展现代服务业和先进制造业建设国际金融中心和国际航运中心的意见》，对推进上海国际航运中心建设作了系统部署。2016年，《上海市推进国际航运中心建设条例》公布施行，为保障上海国际航运中心建设提供重要的地方性法规依据；2024年，该条例完成修订，总结固化工作实践中探索形成的制度创新举措，着力推动航运业向数字化、智能化、绿色化转型，为上海建设全球领先的国际航运中心提供有力支撑。2025年12月，全国人大常委会会议表决通过新修订《民用航空法》，本次修订坚持立足国情与对接国际规则相结合，统筹发展和安全，为推动我国民航事业高质量发展提供坚实的法律保障。

浦东新区作为上海国际航运中心建设的核心承载区，充分发挥良好的航空优势条件，推动浦东机场地区成为世界级国际航空枢纽。在浦东新区区委的领导下，在区人大及其常委会的监督下，在上级法院的指导下，上海市浦东新

区人民法院（下称“浦东法院”）深入学习贯彻落实习近平法治思想，紧紧围绕中心工作，立足服务大局，主动担当作为，始终聚焦执法办案主责主业，积极对接国际航空规则，持续更新审判理念，创新审判机制，延伸审判职能，全力护航上海国际航空枢纽建设，为建设上海国际航运中心提供公正、高效的司法服务保障。现将浦东法院近五年（2021年至2025年）涉航空纠纷案件审判工作情况及审理中发现的问题作梳理分析，提炼进一步服务保障航空经济发展的对策建议，为加快建设全球领先的国际航运中心提供前瞻参考。

一、涉航空纠纷案件审判工作总体情况

（一）涉航空纠纷案件审理情况和案件特点

2021年1月至2025年12月，浦东法院共审结涉航空纠纷案件832件。其中，民事案件578件，商事案件238件，刑事案件15件（被害单位均系航空公司），行政案件1件。从历年情况来看，2021年审结94件，2022年审结79件，2023年审结158件，2024年审结195件，2025年审结306件，近四年案件量呈逐步上升趋势。

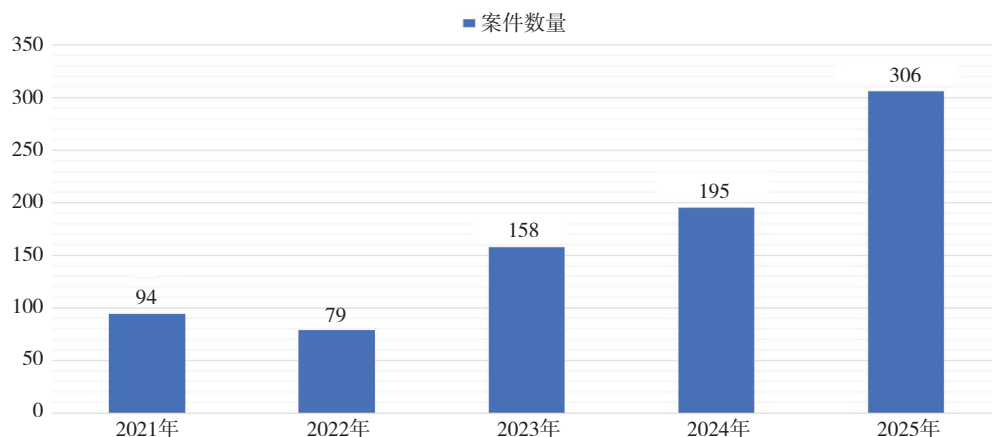


图1：浦东法院近五年审结的涉航空纠纷案件总体情况

从案由类别看，航空旅客运输合同纠纷299件，占比35.94%；服务合同（含网络服务合同）纠纷249件，占比29.92%；货运代理合同纠纷121件，占比14.54%；求偿权（含保险人代位求偿权）纠纷48件，占比5.77%；航空货物运输合同纠纷及运输损害责任纠纷40件，占比4.81%；健康权纠纷、隐私权纠纷以及一般人格权纠纷等共17件，占比2.05%；其他纠纷共58件，占比6.97%。

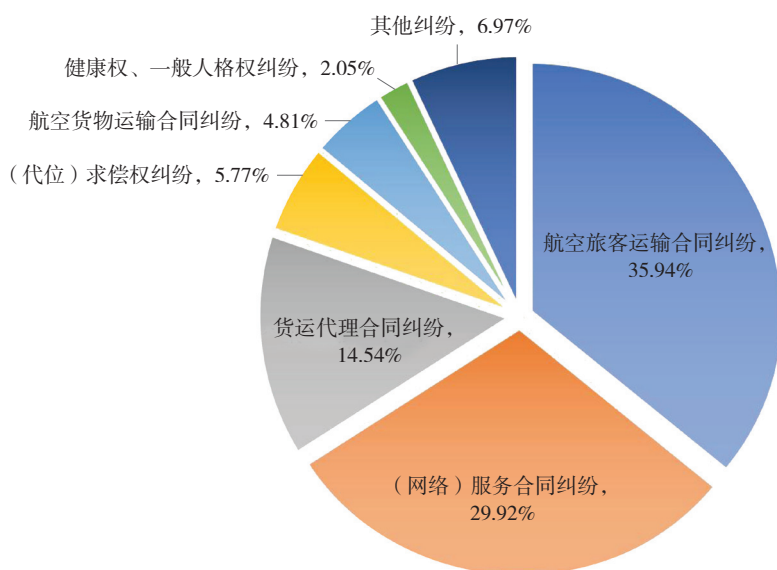


图2：浦东法院近五年审结的涉航空纠纷案件案由分布

从结案方式看，以判决方式结案367件（含刑事案件15件、行政案件1件），占比44.11%；以调解方式结案202件，占比24.28%；以撤诉（含按撤诉处理）方式结案238件，占比28.61%；以裁定驳回起诉、移送其他法院管辖等其他方式结案25件，占比3%。2023年4月以来，浦东法院对涉航空民事案件实行集中审理，自该月至2025年12月涉航空民事案件的调解撤诉率为65.6%，相较于集中审理前的调解撤诉率提升11.7%，矛盾化解效果较好。

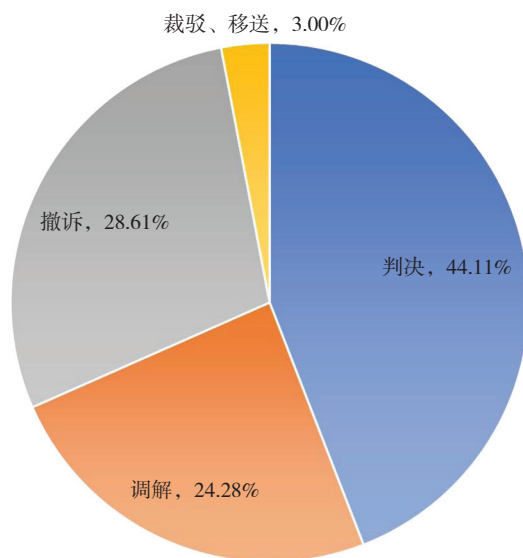


图3：浦东法院近五年审结的涉航空纠纷案件结案方式

浦东法院审理的涉航空纠纷案件总体呈现以下五个特点：

1.航司加速拓展国际市场，涉外案件逐年增加

2021年1月至2025年12月，浦东法院审理涉国际航空货物运输案件119件，占涉航空货物运输案件总量的54.8%。浦东法院审理国际航空旅客运输合同案件116件，占航空旅客运输合同案件总量的38.8%。从涉国际航空案件历年情况来看，2021年审结16件，2022年审结24件，2023年审结59件，2024年审结66件，2025年审结70件，案件量逐年上升。案件所涉航线覆盖美国、英国、德国、新加坡等全球主要航空运输国家，辐射范围广泛，且多为《统一国际航空运输某些规则的公约》(以下简称《蒙特利尔公约》)缔约国。该类案件涉外特征鲜明，反映出在浦东建设国际航空枢纽背景下，航空公司持续深入参与全球市场竞争。同时，相关案件的审理不仅需准确适用国际通行的航空规则，还需综合考量当事国的公共航空政策与

制度环境，对涉外航空司法能力提出更高要求。

2.航空客运创新融合发展，旅客诉求愈加多元

浦东法院审理的航空旅客运输纠纷案件，既包含航班延误、取消、退票、超售、拒载等传统争议所引发的合同责任承担问题，同时也涉及航空公司推出的飞行优惠套餐、积分权益兑换等创新产品在履约过程中引发的争议。由此反映，当前航空旅客运输服务正持续向多样化、个性化方向创新发展，第三方售票平台亦在机票销售业务之外，配套提供套餐票、贵宾休息室等增值服务，使优质产品与定制服务日益成为新的行业竞争焦点。同时，此类案件中旅客诉讼请求愈加多元，从之前较为单一的退款、赔偿损失等财产类主张，逐渐扩展至因航班延误要求赔礼道歉，以格式条款侵害消费者知情权为由主张构成欺诈要求惩罚性赔偿，以及针对第三方平台侵害个人信息权益进行索赔等更为多样的诉求类型。

3.航空货运参与主体活跃，涉诉纠纷标的额趋升

随着浦东国际航空枢纽建设和跨境电商业务的持续升温，航空货运市场繁荣发展，跨境物流规模不断壮大，涉诉案件也有所增加。浦东法院审理的涉航空货物运输案件主要集中于航空货物运输合同纠纷、保险人代位求偿权纠纷、货运代理合同纠纷等案由的案件，争议焦点主要为货损金额的认定与赔偿责任的划分。从涉诉主体来看，涉及航空公司案件占20%左右，涉及货运代理公司案件占60%左右，其余为涉及物流公司、保险公司等主体。其中，部分案件反映出货运代理公司的服务链条逐步延伸，其业务模式由传统的订舱、报关等单一委托事项向运力管理、国际综合物流服务 etc 多元领域转型。从上述纠纷既往的诉讼标的额来看，2021年航空货

运案件总标的额为500余万元，2022年为2,706余万元，2023年为5,904余万元，2024年、2025年均超过1亿元。其中，标的额在100万元以上的案件44件，占航空货运案件总量的20.4%，最高诉请标的额达2,000余万元。航空运输业务规模不断增长，相关物流服务主体的转运时效与服务品质面临新挑战。

4.航空金融模式持续涌现，多方权益亟待平衡

2021年1月至2025年12月，浦东法院审理涉及航空器融资租赁、保理合同、保险人代位求偿等案件64件。航空资源具有稀缺性和公共属性，而融资租赁作为创新的金融服务模式，有助于降低航空产业的资金门槛、提升企业竞争力。在尊重国际规则和行业特点的基础上，浦东法院依法妥善审理航空器融资租赁等纠纷，推动金融支持航空实体经济发展。同时，目前民用航空器留置权的实现缺乏专门的法律规制，导致债权人与航空器出租人、承租人等相关主体的权利边界不清、彼此冲突，各方合法权益亟待司法实践中予以平衡保护。浦东法院审结浦东首例在破产程序中确认民用航空器留置权案件，兼顾重整程序优先性和留置权人利益，明确对航空器留置权的行使依据、留置权担保的债权范围、出租人取回权的行使条件等裁判规则，助力优化法治化营商环境。

5.低空经济应用场景丰富，司法保障需求显现

2021年1月至2025年12月，浦东法院审理涉无人机合同、侵权及行政处罚案件13件。从交易途径来看，无人机销售市场形成了线上线下交织的立体化网络，除主流电商平台外，面向专业用户的定制化服务也在蓬勃发展。日益活跃的二手交易市场与设备租赁服务，使得市场生态更为灵活与

完善，由此产生低空装备适航性不足的交易风险。从应用场景来看，消费级无人机较多应用于个人旅行、活动记录等，而工业级无人机则在物流配送、精准农业、教学体验、安全应急等领域发挥重要作用，因操作不当等引发的侵权案件、行政管理事件增多。蓬勃发展的多元交易渠道与持续拓展的应用场景，推动对无人机市场的有序监管与依法治理展开深度探讨。

（二）服务保障国际航运中心建设主要工作举措

随着中国（上海）自由贸易区试验区建设稳步推进，“一带一路”建设与长江经济带发展战略深度融合，上海国际航运中心建设迎来更广阔的发展机遇和空间，也对司法服务保障区域发展的能力和水平提出了更高要求。2018年，上海市高级人民法院发布《关于为上海国际航运中心建设提供司法服务与保障的若干意见》，为全市法院开展服务保障工作提供全方位、系统性的制度支持。为精准对接上海国际航运中心核心区建设的司法需求，浦东法院将创新涉航空类案件审判机制列为全院重点工作，进一步加大审判力度，全面提升审判质效，奋力推进涉航空类案件审判体系和审判能力现代化。

1.持续推进专业化审判机制建设

探索实行涉航空类案件集中审理机制，自2023年4月起，浦东法院将涉航空类刑事案件、民事案件和商事案件分别归口刑事审判庭、民事审判庭和自贸区法庭集中审理，改变了过去由立案庭、民事审判庭、商事审判庭和各派出法庭分散审理的局面。通过“专庭专审”“专人专办”模式，加强对航空案件审理进度和质量的动态监管，确保案件审理规范、高效开展。针对涉国际航空运输专业性强、审理难度大的特点，相关审理部门组

建专业化航空案件审判团队，配备精通国际公约与规则、熟悉航空产业特征的审判人员，着力提升国际航空案件的裁判能力水平。

2.加强航空争议裁判规则研究

针对航空领域的热点、难点及前沿法律问题，定期召开专业法官会议，开展疑难案件研讨，积极进行前瞻性、体系化研究，主动对接并深入理解国际通行规则、惯例，总结提炼航空类案适法统一的裁判规则。积极发挥案件专家咨询机制功能作用，就疑难复杂的航旅消费纠纷听取专家意见，同时邀请航空法领域专家为专业审判团队授课，深入解读航空领域的国际公约，有效提升审判人员在审判中准确理解与适用国际航空公约的能力。近年来，浦东法院已有1件涉航空纠纷指导性案例、5件涉航空纠纷参考案例审理入选最高人民法院人民法院案例库，有力打造涉航空纠纷审判的精品裁判。通过培育一批具有典型意义和国际影响力的精品案例，为各类航空运输市场主体提供清晰、可预期的行为指引。

3.完善航空领域矛盾纠纷多元化解机制

围绕航空运输及航空商事活动中的矛盾纠纷特点，通过优化调解团队建设、强化先行调解程序衔接、创新多元联动机制、整合行业专业资源等举措，深入推进涉航空纠纷“调解、仲裁、诉讼”一站式纠纷解决机制。加强与仲裁机构、公证机构、域外法查明机构的对接合作，探索纠纷跨境在线调解、远程公证等创新模式。依托技术手段提升跨境、跨区域纠纷处理能力，从社会层面与专业层面全方位提升航空类案件的化解效率，推动矛盾纠纷就地、实质、高效解决，助力当事人低成本、高效率化解纠纷，进一步构建安全、规范、有序的航空法治环境。

4.积极探索涉航空司法协作联动机制

以航空枢纽辐射区域为基础，加强航空案件管辖、送达、取证、审理、执行的跨行政区划司法协作联动。通过公检法共商协作，及时查处航空票务、物流等方面的违法犯罪行为。深化执行联动，及时高效推动航空器处置变现。2025年上半年，浦东法院积极推动涉案飞机处置变现执行工作，该案因生效判决当事人无法就涉案飞机的处置意见达成一致，导致飞机长期占用维修场地。浦东法院会同多部门研商，积极推进涉案飞机的查封、拍卖工作，以快速高效的执行手段回应企业的现实需求，减少对企业经营的影响。

二、涉航空纠纷案件中反映的主要问题

（一）航空法律适用方面

1.当事人对公约优先适用的规则把握不够准确

国际航空运输纠纷因其跨国属性，通常统一适用以《蒙特利尔公约》为核心的国际条约规则。该公约在适用上具有优先性和强制性的特点，凡符合公约所界定之“国际运输”的情形，各缔约国原则上均须直接适用公约规范，且不得通过约定排除适用。我国作为《蒙特利尔公约》的缔约国，在涉及符合公约定义的“国际运输”情形时，应优先且强制性适用公约规定，对公约未作规定的部分，再行适用国际惯例或恰当的准据法。司法实践中发现，部分空运参与方以合同条款不当排除对公约的适用，或陷入纠纷时未能依据公约有效主张权利，进而引发不必要的争议和额外损失。对此，浦东法院在审理涉国际航空运输纠纷案件中，始终坚持公约的

优先适用、强制适用，纠正当事人不当排除公约适用的行为，引导各方依法、依约行使权利、履行义务，为统一、准确适用公约提供指引。

2. 合同主体对公约条款的理解适用存在分歧

《蒙特利尔公约》为国际航空旅客、行李、货物运输和运输延误责任规定了统一的责任规则，为缔约国处理公约范围内的航空运输争议提供了统一的司法裁判标准和管辖根据，为提高解决国际航空运输争议的效率奠定了基础。但司法实践中发现，空运参与方对公约具体条款的理解常有争议，例如围绕责任限额是否具有绝对排他性、承运人何种行为构成对限额的突破、特殊申明价值是否适用于所有货物运输场景等问题仍存在较大分歧。浦东法院通过裁判明确免除或降低承运人责任限额的约定无效，但承运人订立更高赔偿责任限额或无责任限额的约定符合公约规定，促进对公约规则的正确理解和合理适用。对于存在多段运输、多式联运等复杂商业模式的国际航空货运领域，有关承运人的身份识别以及责任归属等问题有待统一认知。浦东法院在审理相关案件中，结合合同签订流程、物流费用结算方式等情形，依法认定货物承运人及其赔偿责任，有效引导市场主体规范履约。

3. 国内民航法律规定的适用标准有待细化

司法实践中，对于公约未作明确规定或者国内航空纠纷，法院一般援引《民用航空法》《民法典》等相关法律规定进行处理。因有关承运人履行义务、承担责任等方面的规定较为笼统，一些纠纷反映出在退改签等格式条款效力认定以及航空服务的履行保障方面等存在争议。例如，根据法律规定，承运人在非正常运输情形下应当及时告知和提醒旅客，采取必要

的安置措施，并承担旅客由此造成的损失。然而，实践中，围绕航空公司告知义务和补救义务是否充分履行、旅客损失的赔偿范围等问题，旅客与航空公司往往分歧较大。随着低空经济的发展，无人机运输相关规则散见于各类规范性文件中，对于无人机空域事故处理程序与责任认定方面缺乏系统性的法律支撑，新修订《民用航空法》增加了关于促进低空经济发展的规定，但涉及具体适用和认定标准仍有待进一步研究和完善。浦东法院在审理相关案件时，注重把握立法精神与行业特点，充分尊重行业惯例和经营特点，既积极引导航空公司全面履行合同义务，也依法保护旅客合法权益。

（二）航空公司服务保障方面

1.航班超售的处理方式及补偿标准不够透明

在实际运营中，常有旅客在购票后改签、误机或者临时取消行程。因此，航空公司通常会根据行业惯例对航班进行适当比例的超售，以此填补临时出现的空座，减少座位虚耗，实现资源的最大化利用。然而，若所有购票旅客都按时抵达并办理登机手续，就可能致使部分旅客无法搭乘原定航班，这给行程安排紧凑的旅客带来了不便和损失。近年来，因机票超售引发的纠纷时有发生，机票超售后，旅客往往主张部分航空公司未明确告知超售风险、超售规则侵犯知情权，以及对赔偿标准和替代方案无法弥补损失存在不满，相关问题需引起重视。

2.航空公司自行调整服务标准易引发争议

在实际运营过程中，一些航空公司出于优化运力配置、提高运营效率或应对突发情况等实际需求，可能会对原先承诺的部分服务内容作出承运

范围内的调整。这些调整可能包括临时变更执飞的机型、调整会员升舱权益的具体适用范围、更改航班时刻或取消部分增值服务等。有案件反映，航空公司在作出此类调整时未能提前以显著方式向旅客进行充分告知，或未就调整原因提供清晰合理的解释，在发生纠纷后未能设立有效的补救机制，导致旅客因依赖原有服务承诺而制定的行程安排、会员权益使用计划等受到影响。此种信息不透明或善后处理不足的情形，容易引发旅客对航空公司履约标准的质疑和纠纷。

3.航班延误的告知与补救措施有待改进

航班延误与取消是航空运输领域中较为常见的现象，同时也是旅客与航空公司之间争议最为集中的焦点。这一问题的复杂性不仅来自于天气突变、空中交通管制、飞机机械故障等客观且难以控制的外部因素，更关键的是由此引发的“信息不对称”难题。在实际操作中，航空公司对于航班延误或取消的原因说明往往采用较为模糊和笼统的表述方式，例如仅简单告知旅客系因“流量控制”或“天气原因”，而未能进一步提供详尽、透明的解释，使得旅客难以准确判断延误的具体性质究竟属于“承运人原因”（如航班调配、机组问题等）还是“非承运人原因”（如恶劣天气、航空管制等）。信息的缺失不仅导致乘客在维护自身权益时缺乏明确依据，无法有效主张签转、食宿安排或经济赔偿等权利，同时也给司法实践认定延误责任带来诸多困难。

（三）航空中间代理商服务方面

1.货运代理商操作不规范致纠纷频发

在航空货运实践中，货运代理企业因业务链条多、参与主体复杂，在

多层级转委托过程中通过价差获取利润，但在纠纷发生后，部分环节主体间存在因相互推诿责任，导致责任主体难以明确的情况。部分货运代理企业因操作流程不规范，容易引发迟延交付提单、擅自扣留货物、拒绝执行回运指令等纠纷，有关包机运输、付款赎单、分泡规则等业务条款的效力问题，在实践中亦存在认识上的分歧。与此同时，货运代理企业多数规模较小，内部合规管理和风险控制体系尚不健全，在业务开展、合同签署及合同履行过程中，法律风险意识与证据留存意识不足，在即时通讯工具广泛使用的背景下，委托双方未签订书面合同的情况仍较多出现，导致后续涉诉举证困难。

2.票务代理商擅自抬高票价导致退费增多

线上机票代理商应严格执行航空公司退改签收费标准，不得擅自更改，然而，实践中部分代理商存在退改手续费比例不合理、退改规则表述模糊、隐藏重要信息等情况，使旅客难以准确了解手续费构成，以致退改签困难，甚至贻误出行时机。也有部分线上机票代理商利用自身技术和信息优势，设置虚假优惠信息误导消费者，对低价机票设置捆绑外卖、酒店、接机抵用券、视频会员、无忧飞等隐形增值服务的默认选项，但未充分提示费用构成，价外加价，导致消费者无法真正享受到低价机票折扣。不少旅客因发现在代理商平台支付价格高于行程单客票价格而起诉要求退费，还有主张欺诈要求退一赔三。2025年，浦东法院受理的机票代理纠纷中近45%系机票差价纠纷。

3.机票代退费业务漏洞滋生灰色产业链

按照现行各航空公司机票退改规则，因自身原因申请机票退费会收取

一定手续费，但如果乘客出现生病或死亡等特殊原因，可给予全额退款。这就让某些销售代理公司借代退机票业务谋取不法利益钻空子，并通过机票投放、精准获取退票乘客信息以及伪造病历等形成一条黑灰产业链。在刘某山诈骗案中，犯罪分子利用其经营的机票销售代理公司掌握旅客票务信息，通过伪造假的病历，前端欺骗旅客退改规则，后端骗取航空公司的全额退款，赚取中间差价，造成了航空公司的损失，同时还涉及公民个人信息泄露和滥用等问题，亟待规范。

（四）无人机应用等低空经济发展方面

1.产品适航性功能不足导致履约争议

当前，无人机市场针对细分领域无人机的功能性、安全性、耐久性等技术标准缺乏统一、强制的产品质量标准，对于出售、出租的销售宣传、培训维护等存在市场监管不足，导致民用无人机产品良莠不齐。商家可能进行夸大或不实宣传引发消费者维权。同时，出现质量问题后的责任认定、举证责任分配也存在模糊地带，如何界定是产品固有缺陷、自然损耗还是用户使用不当成为争议焦点，容易引发交易尾款、租赁物返还等方面的矛盾。直升机领域则发展时间较长、交易相对成熟，较为广泛地应用于救援、运输等领域，买卖标的额及服务费用都较为高昂，易发生相关合同履行争议。

2.用户不当操作等引发人身财产风险

无人机体积小、速度快，其操作具有一定专业性和风险性，当前使用门槛降低，准入条件不清，操作不当容易导致碰撞致伤、意外坠落等问题，给公众的人身安全和财产安全带来一定风险。案件统计显示，日常生

活和兴趣培训中都存在此类侵权纠纷，反映出相关操作安全的规范管理存在漏洞，尤其是在涉未成年人的应用场景中，其对于风险防范能力有限，更需对于使用范围、使用人员、使用流程有所限制，本市民用无人驾驶航空器飞行安全管理有待分级分类细化。

3.城区违规私飞增加监管治理难度

一方面，部分无人机操控员（飞手）违反空域管制关于范围、位置或时间等相关规定“黑飞”，不仅易干扰民航航线、影响正常起降，还极可能引发重大安全事故；若涉及非法拍摄并泄露国防或敏感区域信息，甚至可能危害国家安全。此类违规行为受到行政处罚后，也易衍生行政诉讼。另一方面，部分搭载的高清摄像头和传感器的无人机，能够对居民区、商业区等区域进行近距离观测和拍摄，易引发相关隐私权侵权争议，给公民隐私权保护带来新挑战。我国现行法律对空域中的公共场所与私密空间界定不清，空域规制有待细化，“偷拍”“乱拍”等不当采录行为为公民隐私侵犯埋下隐患，同时易在数据传输环节引发数据泄露安全和伦理问题。

三、服务保障航空经济高质量发展的对策建议

党的二十届四中全会提出，加快建设制造强国、交通强国，加快航空航天、低空经济等战略性新兴产业集群发展。当前，我国民用航空的规模、布局、技术、产业等发生了较大变化，数字化、智能化、绿色化转型与国际航空规则演进相互交织，对航空争议的预防与化解提出了更高要求。为进一步提升航空纠纷处理效能，保障行业健康有序发展，切实维护各方合法权益，结合民航法修订与行业实际，提出对策建议如下。

（一）聚焦产业发展：优化服务品质，助推航空产业提质升级

1.航空公司完善不正常航班服务和旅客权益保障

航空公司遇航班非正常运输情形，应根据法律规定履行告知义务、补救义务和损害赔偿义务，以有效保障旅客享有知情权、选择权、索赔权等基本权利。针对航班延误、超售的具体情形、赔偿范围等应在购票环节加强告知提示，并在官方网站上向公众常态化公示。发生延误等情形后，参照交通运输部发布的《航班正常管理规定》中的告知服务相关规定予以履行，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态等。优化附加服务产品体系，在与旅客订立合同时应对舱位等级、退改规则、有效期等事关履约标准的条款进行重点提示，完善以旅客忠诚度计划为核心的会员服务体系，并注重会员服务中对于个人信息的充分保护，尤其是在涉及跨境信息传输的场景中。为防止票务代理双重定价的风险，航空公司应严格执行明码标价，在官网、APP等显著位置公布退改签收费标准、实时更新会员积分政策等信息，根据票价、时间节点以及退票原因等设置合理的退改收费标准，以高质量服务提升航空旅客的舒适体验。

2.航空货运企业加强风险防范与业务合规意识

在跨境电商和货物进出口环节，货运代理企业成为了连接贸易与运输的桥梁与纽带，然而，新业态下航空货运代理市场中部分企业存在无序竞争、违规经营与发展失衡问题。航空货运代理企业应当依法合规经营、强化岗位责任落实、提升内部管理能力，在交易中诚信守约、理性履约，避免因无单放货、越权签发提单造成的法律风险。规范企业内部的合同管理

制度和内部控制体系，及时留存支付凭证和垫付依据，注意电子证据的收集与保存，明确国际条约与国际通行规则的适用标准，以免涉诉后陷入被动处境。通过进一步规范企业经营行为，提升航空货运代理行业整体经营水平，促进行业健康、有序、可持续发展。

3.票务代理企业确保合理定价和退改规则透明

机票代理平台应加强对入驻平台的机票代理商的常态化监管，严格入驻时的资质审核，对入驻代理商的异常售票信息或者消费者投诉意见严加监控并及时处理。建立与航空公司的信息共享机制，在平台购票页面同步公示航空公司的官方售价，日常接受消费者的监督。机票代理商定期开展价格自查，严格遵守航空公司发布的业务公告、产品政策、运价和适用条件，加强购票信息披露，通过弹窗、强制阅读、勾选信息确认、增加对比色等对格式条款、乘坐注意事项重点告知，充分保障消费者知情权。简化机票退改流程，缩短退票审核时间，利用移动互联网技术提供一站式退改签解决方案；制定公开透明的主动退差价政策，开通旅客专属退差价渠道，营造航空运输销售代理的公平交易环境。

（二）强化行业治理：加强规范指引，健全航空经济法治保障

1.推动航空行业联动监管合力

建立健全中国民用航空局、市场监督管理局、消费者权益保护委员会等多部门联动监管体系。通过与法院召开联席会议，畅通信息交互渠道，健全投诉处理机制，及时帮助消费者固定证据，降低维权成本。运用大数据筛查交易回溯等方式加强对线上机票代理商的监督检查，重点关注旅客投诉举报、司法部门反映问题较多的航空企业或者代理商，推动对航空运

输企业中违规行为或者服务瑕疵的有效整治。在探索跨境电商航空货运便利化运输的同时，督促企业重点把控前端管控、人员培训、资质审查等安全相关环节，提升安全运行与服务保障水平，推动航空货运规范化发展。

2.发挥行业协会自律管理效能

充分发挥行业协会沟通、监督、自律、协调的作用，督促航空企业严格落实《航空客运自律公约》《航空货运行业自律公约》，推动航空行业形成公平竞争的发展生态。在航空客运领域，引导航空公司在合同订立、履行阶段加强对旅客的权益保障，加大对航空销售网络平台经营者及航空销售代理人执行航空公司公布运价水平、使用条件、退改签规则等的监督管理和检查，禁止未经备案公示的航空销售代理人从事销售代理业务。在货运领域，研究制定标准化的业务操作流程、合同示范文本和风险提示指引，推动货运代理企业和物流企业在实际操作中做到流程规范、责任清晰。逐步建立覆盖业务管理、合规记录与服务质量的企业信用评价体系，完善行业信息共享和失信惩戒机制，形成长效的规范治理格局。

3.完善低空经济等新技术新业态法治供给

民用无人机的创新研发与多场景应用是低空经济高质量发展的重要组成部分，相关产业发展过程中蕴含的法律风险不容忽视。结合《民用航空法》修订出台，持续完善我国低空经济法律法规标准体系，保障低空空域资源配置优化，建立健全适应低空经济发展要求的制度支撑。围绕《上海市低空经济产业高质量发展行动方案（2024-2027年）》，明确各政府部门的职能分工，加快制定和完善无人机产品质量、数据安全与飞行操作的地方性法规，为涉无人机纠纷的执法司法工作提供法律依据。加强行业管

理，分级分类细化标准，完善、落实实名登记制度、产销飞全流程留痕制度等管理方式。明确生产商、销售商、用户及专业培训机构的权责边界，加强公众安全教育，防范数据与隐私安全风险，提升各类主体的法律意识和社会责任。

（三）夯实司法保障：履行审判职能，推动航空纠纷稳妥化解

1.全面提升航空纠纷审判能力

为有效应对航空纠纷日益专业化、国际化和复杂化趋势，以民航法修订为契机，加强对新法新规的学习研讨和业务培训。通过建设数字化场景等方式加强法律适用提示，推动准确适用国际条约和国际惯例，确保新修订《民用航空法》《民法典》《消费者权益保护法》等国内法律之间的衔接适用。夯实航空专家咨询库建设，吸收相关领域专家作为陪审员，参与审理重大疑难、新型复杂的航空案件。依法稳妥审理涉航空金融案件，加强相关法律问题前瞻性研究，促进金融更好支持航空实体经济发展。全面总结航空纠纷的审判经验，针对航班客运、货运等纠纷高频焦点以及无人机侵权等新型争议，进行裁判规则的类型化梳理。通过发布典型案例与审理要点指南等方式，统一法律适用与裁判尺度，为行业发展提供清晰指引和稳定预期。

2.加强航空纠纷化解源头治理

针对涉航空票务代理纠纷开展巡回审判，组织票代企业旁听并召开机票销售合规工作座谈交流会，持续发力探索创新航空票务行业源头治理的“枫桥经验”。针对票务代理、货运代理等行业存在的主要问题，及时向相关企业发出司法建议书，开展“送法进企业”等法治宣传，引导涉航空

票代、货运企业守法经营，严格内部管理，增强风险防范意识。加强对航空企业的调研走访，建立常态化交流机制，精准对接航空服务司法需求，加强对航空运输行业发展的规范引导。

3.开展航空领域前瞻性研究合作

与中国法学会航空法学研究会建立学术合作研究机制，加强对国际航空规则的理解和适用，就共建航空法治研究基地开展常态化合作。通过举办高质量的航空研讨论坛、围绕航空法治发展的核心议题展开深入研究等方式，搭建法学理论与司法实务的对接平台，为上海国际航运中心建设提供支持。深化与高校间课题攻坚、学术交流、专家论证等合作互动，强化航空法治理论研究，合作开展航空涉外法治课程，联合加强高层次人才联合培养，促进司法实践与法学教育的有机融合，为行业发展储备坚实基础。

浦东法院将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，在全面总结司法服务保障上海国际航运中心建设经验的基础上，持续提升航空审判专业化水平，不断完善司法服务保障机制，为营造市场化、法治化、国际化营商环境，助力上海国际航运中心迈向更高水平提供更加坚实的司法支撑。



上海市浦东新区人民法院

地址：上海市浦东新区丁香路611号

邮编：200135

电话：86-021-38794518

网址：www.pdgy.gov.cn



浦东法院微信公众号