

民航局文件

民航规〔2026〕17号

民航局关于修订印发《基于飞行视角的运输机场运行保障能力反馈工作机制 实施办法》的通知

民航各地区管理局，各运输航空公司、各运输机场公司：

为进一步做好基于飞行视角的运输机场运行保障能力反馈工作，夯实运输机场运行安全工作基础，民航局修订了《基于飞行视角的运输机场运行保障能力反馈工作机制实施办法》。现予以印发，请各单位认真抓好贯彻和落实。





管 理 程 序

中 国 民 用 航 空 局

文 号：民航规〔2026〕17号

编 号：AP-139B-CA-2026-01

下发日期：2026年7月27日

基于飞行视角的运输机场运行 保障能力反馈工作机制实施办法

第一章 总则

第一条 为提高运输机场运行管理的主动性，充分发挥飞行员群体作用，从飞行视角及时识别并反馈机场运行安全隐患以及运行效率、规划设计、机组服务、飞行程序等方面存在的问题，提高机场保障能力，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国民用航空法》《民用机场管理条例》《民用航空安全信息管理规定》《运输机场运行安全管理规定》等法律法规规章制定本办法。

第二条 基于飞行视角的运输机场运行保障能力反馈工作机制（以下简称工作机制）目的是鼓励公共航空运输企业飞行机组人员通过线上、线下相结合方式，反馈与机场相关且不属于强制报告的信息，通过对信息的分析、处理和应用，促进机场运行保障能力不断提升。

第三条 本办法适用于运输机场（含军民合用机场民用部分，以下简称机场）基于飞行视角的运行信息反馈、分析、处理和应用等。

第四条 工作机制应当遵循自愿反馈、开放包容、属地管理、注重实效的原则，同时加强与航空安全自愿报告系统、安全信息共享平台的信息共享、联动，共同营造积极主动的安全文化氛围。

第五条 中国民用航空局机场司（以下简称机场司）负责建立、完善本工作机制，对机制实施情况进行统一监督管理，并负

责对中国民航科学技术研究院（以下简称航科院）、第三方机构的“云报告”平台建设、运行相关工作进行指导和监督。

中国民用航空局航空安全办公室（以下简称航安办）负责接收涉及其他司局的相关信息，并按职责分工转送有关业务司局研究处理。

中国民用航空局其他相关司局应当按照职责分工，及时对航安办转送的问题进行研究，配合做好相关问题整改工作的指导和监督。

第六条 民航地区管理局（以下简称管理局）及其派出的安全监督管理局（以下简称监管局）负责督促机场运营人及有关单位做好相关反馈信息的回复以及涉及问题的整改，协助做好结果的核实和确认工作。

第七条 机场司委托航科院具体负责相关反馈信息的收集、分析，跟踪信息回复及问题整改情况。

第八条 相关人员反馈信息可以通过线上和线下两种方式。

线上依托民航局委托第三方机构建立的“云报告”平台（以下简称“云报告”）反馈信息。第三方机构协助航科院做好信息收集、分类工作，建立人员反馈信息的线上跟踪渠道，及时将信息回复及问题整改情况反馈相关人员。同时，指派专业团队持续做好系统改进和运行技术支持，持续优化完善“云报告”功能，提高系统智能化水平。

线下依托中国民航飞行员协会（以下简称飞行员协会）通过

走访调研、问卷调查、座谈交流等形式，不定期收集整理人员反馈信息，并反馈航科院。同时，将线下反馈信息涉及的相关回复及问题整改情况反馈相关人员。

第九条 机场运营人应当关注“云报告”上推送的人员反馈信息，及时处理涉及本场问题的有关信息，对有异议的反馈信息进行解释说明，对确认属实的问题要及时整改，并通过“云报告”统一回复问题整改结果、整改方案或者解释说明。

航空地面服务企业及其他驻场单位收到机场运营人转送的涉及本单位的反馈信息时，应当认真研究答复及整改，积极配合机场运营人做好信息回复工作。

涉及地方政府职责范围内的问题，机场运营人应当积极协调地方政府相关部门完成问题整改。

第十条 航科院、飞行员协会及负责“云报告”平台管理的第三方机构应当加强对本工作机制相关工作人员的管理，对在履行各自职责中获取的信息及数据应当依法予以保密，不得泄露或者非法向他人提供，确保依法、依规、公正开展有关工作，并做好飞行员云执照等信息保护。

第二章 反馈信息处理

第十一条 相关人员通过“云报告”反馈信息后，“云报告”主动识别有效信息，按照机场运行安全、规划设计、运行效率、机组服务、飞行程序及其他等类别归类，其中涉及国产民机运行保障问题的应当特殊标注。

有效信息是指有助于机场运营人识别机场运行安全隐患以及运行效率、规划设计、机组服务、飞行程序等方面存在的问题，提高机场保障能力的具体意见建议。有效信息应当及时推送至机场运营人、民航局空管局及相关管理局、监管局。

仅个人主观情绪表达，或者未提出具体意见建议的信息，将不再推送至机场运营人及相关单位。

航科院应当每日对信息归类情况核实确认，必要时调整归类结果。

第十二条 当识别到涉及跑道道面破损、沉降，目视助航设施运行不正常，跑道侵入风险，飞行程序受到破坏或者限制等可能影响飞行安全的较为紧急问题的信息时，第三方机构及时通过“云报告”推送给航科院和相关机场运营人。航科院收到紧急问题后，核实信息的完整性、准确性，必要时联系相关人员补充完善信息。信息核实完整无误后，航科院通过“云报告”将信息推送给机场运营人，同步推送给相关管理局、监管局，并报机场司（涉及其他司局业务的，由航安办转送有关业务主管司局）。机场运营人收到信息后应当加快处理。相关管理局、监管局应当督促机场运营人通过“云报告”及时回复整改结果、整改方案或者解释说明，并做好处理进度跟踪和结果确认。

“云报告”仅作为收集安全信息的辅助手段，凡属于法规、规章及规范性文件明确要求的强制报告事项，相关人员应当首先严格按照有关规定程序履行强制报告义务。

第十三条 当识别为除第十二条所述之外问题的信息时，相关单位一般按照以下程序处理：

（一）航科院核实问题完整性和准确性，包括时间、位置、业务环节等关键信息，必要时联系信息反馈人员补充信息，并通过“云报告”推送给相关管理局、监管局和机场运营人。

机场运营人收到推送信息的3个工作日内，可以根据需要通过“云报告”向信息反馈人员提出补充信息的要求，相关人员5个工作日内未补充信息的，机场运营人可以通过“云报告”申请对相应信息终止处理，经航科院审核后予以关闭流程。

机场运营人认为反馈信息发现问题精准，提出建议措施有效的，可以通过“云报告”对信息“点赞”，系统自动将点赞情况反馈至相关人员。

（二）机场运营人收到推送信息或者补充信息的10个工作日内，会同相关驻场单位判断问题是否属实，提交信息处理意见，包括整改结果、整改方案或者解释说明。

问题经确认属实后，可以立即整改的，应当立行立改并在“云报告”中提交整改结果。难以立即整改的，应当制定整改方案，明确临时等效措施、最终整改措施、责任部门和完成时限，确保后续整改到位，整改完成后应当通过“云报告”及时提交整改结果。问题不属实或者存在误解的，机场运营人通过“云报告”解释说明，回复相关人员。如双方达成一致意见，或者信息反馈人员收到回复的5个工作日内未进行确认和进一步提出意见

的，由航科院对相关问题做关闭处理；如信息反馈人员认为回复不完整、不准确，可在“云报告”中继续提出补充回复的需求，机场运营人应当在3个工作日内再次补充内容；如双方未达成一致意见，由航科院组织专家评估后（必要时经机场司审核同意，涉及其他司局业务的，应当征求有关业务主管司局意见），做出处理意见。

（三）管理局、监管局应当定期跟踪辖区机场信息处理进度，并对信息回复质量严格审核把关。对信息回复不及时、不准确或者不完整的，应当提示机场运营人及时回复或者补充内容。对涉及航空地面服务企业及其他驻场单位的信息，管理局、监管局应当及时关注，并督促相关单位配合做好信息回复和问题整改工作。

（四）航科院应当持续跟踪机场运营人信息处理及问题整改情况，及时评估信息回复质量和问题整改结果，必要时由相关管理局协助验证确认。经评估，信息回复准确、完整以及完成问题整改的，对相关信息做关闭处理。信息回复不准确、不完整、未完成整改或者整改不到位的，应当及时退回机场运营人补充内容或者继续整改，存在异议的，机场运营人可以通过“云报告”提交解释说明并向管理局申诉，经管理局认可后，航科院对相关信息做关闭处理。

第十四条 信息处理完成后，“云报告”将结果推送至反馈信息的人员，相关人员可以通过“云报告”对机场回复结果进行

满意度评价，系统自动将评价情况反馈至相应机场运营人。

第十五条 飞行员协会将线下收集的人员反馈信息录入“云报告”，后续工作流程参照第十一条、十二条、十三条的相关程序和要求执行。信息处理完成后，“云报告”将结果推送至飞行员协会，飞行员协会将结果反馈至相关人员。

第三章 反馈信息分析、应用

第十六条 航科院应当每月统计“云报告”中反馈信息的收集、处理情况，分析反馈信息变化趋势，形成工作简报，并在每月10日前报机场司。对于“云报告”中处理不及时、回复质量不佳的问题，由机场司或者相关业务司局按照职责分工并通过管理局及监管局督促机场运营人或者有关驻场单位加快处理，直至信息关闭。

对于反馈信息中存在的共性问题，由机场司或者相关业务司局系统研究解决方案，必要时可组织专项研讨，提出有关规范性文件、行业标准的优化建议。

第十七条 管理局、监管局应当定期汇总、分析“云报告”中辖区机场有关信息，对于涉及运行安全问题较多的机场，应当按照差异化精准监管相关要求调整机场监管等级和行政检查计划，采取针对性监管措施。

第十八条 航科院应当定期汇总相关人员反馈的有效信息以及机场运营人信息回复情况，统计各机场有效信息的处理时效，并在每年2月15日前报民用机场服务质量评价有关单位，作为

民用机场服务质量评价的评分依据。

第十九条 机场运营人应当定期分析“云报告”中涉及本场问题的反馈信息，针对多次出现的同类问题开展专题研究，持续改进提升，促进重点关注问题有效解决。鼓励机场运营人在“云报告”主动公开相关信息及处理情况，为其他机场提供经验借鉴。

第二十条 对于反馈信息积极、发现问题精准、获得机场点赞数量多的人员，将按照《民航安全监管部门航空安全举报奖励暂行办法》视情择优给予奖励。

飞行员反馈信息应当客观真实，不得捏造事实，不得以本工作机制为手段敲诈勒索或者牟取其他利益。对于恶意反馈不实信息的人员，不予采纳其信息。

第四章 附则

第二十一条 本办法由中国民用航空局负责解释。

第二十二条 本办法自发布之日起正式施行，《基于飞行视角的运输机场运行保障能力反馈工作机制实施办法（试行）》（AP-140-CA-2024-03）同时废止。

抄送：民航西藏区局、各监管局，空管局、航科院、建设集团、质监
总站，航安办、运输司、飞标司、空管办、公安局。

民航局综合司

2026 年 7 月 30 日印发
