

世界范围航空运输会议：自由化的挑战和机遇

2003年3月24日—29日，蒙特利尔

议程项目 2: 审议对自由化的关键管理问题
2.4: 消费者利益

以用户作为主要目标

(由古巴提交)

摘要

本文件介绍了在自由化的背景之下，当航空公司承运旅客和旅客通过机场设施之时如何保护旅客的一些想法。

会议的行动在第2段。

1. 讨论

1.1 自由化对于国际航空运输的全球体系是一个挑战。航空运输的主要目标是用户，在此即是旅客。在多多少少自由化的制度内，航空运输及其组成部分最重要的就是要保证为其生存理由——旅客提供安全和有效的服务。

1.2 我们认为，航空运输毫无疑问具有公共服务的性质。无论航空运输是在什么样的情况之下发展起来的，国家作为管理机构必须确保实现这一目标，方法是要求航空公司和机场设施以及其他与旅客直接相关的实体遵守标准和法规。

1.3 保护旅客基本利益的一个支助手段就是机票。机票又是为此目的定的一个合同，必须与所支付的服务及服务条件相称。

1.4 在自由化日益发展的环境之下，航空公司越来越受到市场的竞争法规的制约。降低成本和保持利润率，或避免破产的压力，都不能用来损害向用户提供的服务或者用户的安全和保安。监督对国际民航组织与安全有关的标准的遵守情况，是国家对其公民不可推卸的责任。

1.5 必须对电脑订座系统（CRSs）给予关注，该系统是一个强有力的市场营销工具，对市场准入的程度和效率产生很大的影响。虽然该系统为旅客服务提供了便利，但是它可能成为结构性障碍，导致

产生不公平的竞争做法。在旅客查找信息、订座和购买机票的过程中，这项活动必须对旅客是透明的。票价必须是公平的并与所提供的服务相称。目前存在的四个或五个超级销售商都得到主要的航空公司联盟的支持，而这事实上造成了垄断，并非总是能够照顾到用户的利益。

1.6 代号共享的运营值得特别关注：必须非常清楚地表明并告知旅客，航线的细节、非业务性和业务性经停、在每一航段使用的航空器的类型和特征以及参与这一商业模式的每个航空公司的责任。在这方面，国际民航组织建议的示范条款应该受到各国欢迎并予以实施。

1.7 保险问题也是与此相关的。保护旅客、其家属以及第三方是航空公司按照国际上订立和承认的准则而不可推卸的责任。鉴于 2001 年 9 月 11 日在美国发生的令人遗憾的事件之后保险公司所实施的政策，目前国际民航组织正在处理这一问题，试图向航空公司提供救助，因它们最终受到的影响最大。我们支持这些举措，认为这是一个现实的方法，以便解决我们目前在全球范围内在这一领域面临的问题。

1.8 另一个相关的方面就涉及到机场活动的组织问题，这是为旅客提供更大程度的和更好的便利的一个基本要素。

2. 会议行动

2.1 请会议：

- a) 认识到航空运输毫无疑问具有公共服务的性质；
- b) 在自由化的背景之下建议保护旅客的措施；和
- c) 注意到本文件所阐述的意见。