



东方律师

SHANGHAI BAR ASSOCIATION

市律协现代物流专业委员会编



现代物流·法讯

二〇二四年九月刊 总第 110 期



目录



法规速递

交通运输部关于印发《汽车客运站安全生产规范》的通知.....3



热点关注

国家铁路局发布《铁路隧道运营通风设计规范》.....12

2024（第十六届）物流与供应链数字化发展大会在福清召开.....13



行业动态

国家邮政局公布2024年8月邮政行业运行情况.....22

现行邮政业标准发布目录.....27



典型案例

【以案释法】乘客乘坐地铁出站转乘坐自动扶梯受伤后的责任承担.....37

【以案释法】阿卜杜勒·瓦希德诉中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷案.....40



现代物流专业委员会主任：狄朝平

副主任：陈喜燕、朱丹、单文亮

本期责任编辑：上海正策律师事务所 单文亮律师



法规速递

- 交通运输部关于印发《汽车客运站安全生产规范》的通知





交通运输部关于印发《汽车客运站安全生产规范》的通知

交运规〔2024〕7号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

现将修订后的《汽车客运站安全生产规范》印发给你们，请遵照执行。

交通运输部

2024年9月3日

（此件公开发布）

汽车客运站安全生产规范

第一章 总则

第一条 为规范汽车客运站安全生产管理工作，落实汽车客运站安全生产主体责任，保障人民群众生命和财产安全，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国道路运输条例》及有关法律、行政法规和规章，制定本规范。

第二条 本规范适用于所有等级汽车客运站（以下简称汽车客运站）的安全生产管理工作。

第三条 汽车客运站经营者应当坚持安全第一、预防为主、综合治理的安全生产方针，贯彻执行国家有关安全生产的法律、行政法规、规章、政策和标准，建立健全安全生产责任制、安全生产管理制度、业务操作规程和应急预案，并组织实施，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，健全风险防范化解机制，提高安全生产水平。鼓励汽车客运站转型发展，拓展服务功能，实现高质量发展和高水平安全良性互动。

第四条 汽车客运站经营者应当接受交通运输等相关部门对其安全生产工作依法实施的监督管理。

第五条 汽车客运站安全生产管理的总体目标是把住汽车客运站安全生产源头关，有效预防和减少因汽车客运站源头管理不到位引发的生产安全事故。

第二章 安全生产管理职责



第六条 汽车客运站应当实行全员安全生产责任制度，落实“一岗双责”。汽车客运站的主要负责人（包括法定代表人、实际控制人，下同）为安全生产的第一责任人，全面负责汽车客运站的安全生产工作；分管安全生产的负责人协助主要负责人履行安全生产职责；其他负责人对各自职责范围内的安全生产工作负直接管理责任。

第七条 汽车客运站经营者应当不断完善安全生产管理体系，保障安全生产投入，落实各部门的安全生产管理职责，规范各岗位的工作程序。

第八条 汽车客运站经营者应当对进出汽车客运站候车区和发车区的人员和行李物品、车辆进行严格检查，确保“三不进站”和“六不出站”。

“三不进站”是指：危险品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站（发车区）。

“六不出站”是指：超载或违规装载营运客车不出站、安全例行检查不合格营运客车不出站、旅客未系安全带不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、营运客车证件不齐全不出站、“出站登记表”未经审核签字不出站。

第九条 汽车客运站经营者应当与进入该站的营运客车所属道路旅客运输经营者、在站内从事其他经营活动的经营者依据《中华人民共和国安全生产法》等规定，签订安全生产管理协议，依法明确并落实双方的安全责任。

第十条 发生生产安全事故后，汽车客运站经营者应当按照《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关规定，及时报告相关部门；应当及时对汽车客运站运营和安全生产管理等情况进行倒查，并对有关责任人进行处理。

第十一条 汽车客运站经营者应当配合相关部门组织开展安全宣传、安全检查、事故处理、责任追究等工作，对相关部门提出的防范和整改措施，应当严格落实。

第十二条 汽车客运站的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列职责：

- （一）建立健全并落实本单位全员安全生产责任制，加强安全生产标准化建设；
- （二）组织制定并实施本单位安全生产规章制度和操作规程；
- （三）保证本单位安全生产投入的有效实施；
- （四）组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，督促、检查



本单位安全生产工作，及时消除生产安全事故隐患；

- （五）组织制定并实施本单位安全生产教育和培训计划；
- （六）组织制定并实施本单位的生产安全事故应急救援预案；
- （七）及时、如实报告生产安全事故。

第十三条 汽车客运站的安全生产管理机构及安全生产管理人员（包括分管安全生产的负责人、专职安全生产管理人员，下同）对本单位安全生产工作负有下列职责：

- （一）组织或者参与拟订本单位安全生产规章制度、操作规程和生产安全事故应急救援预案；
- （二）组织或者参与本单位安全生产教育和培训，并如实记录安全生产教育和培训情况；
- （三）组织开展危险源辨识和评估，督促落实本单位重大危险源的安全管理措施；
- （四）组织或者参与本单位应急救援演练；
- （五）检查本单位的安全生产状况，及时排查生产安全事故隐患，提出改进安全生产管理的建议；
- （六）制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为；
- （七）督促落实本单位安全生产整改措施。

第三章 安全生产基础保障

第十四条 汽车客运站应当依法设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员，并保持专职安全生产管理人员的相对稳定。

汽车客运站作出涉及安全生产的经营决策，应当听取安全生产管理机构以及安全生产管理人员的意见，不得因安全生产管理人员依法履行职责而降低其工资、福利等待遇或者解除劳动合同。

第十五条 汽车客运站主要负责人和安全生产管理人员应当具备与本单位所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力，汽车客运站主要负责人和安全生产管理人员应当经交通运输主管部门对其安全生产知识和管理能力考核合格，具体按照《道路运输企业主要负责



人和安全生产管理人员安全考核管理办法》执行。

第十六条 汽车客运站经营者应当制定安全生业务操作规程，对从业人员有关安全生产的活动予以规范。

第十七条 汽车客运站经营者应当制定对所属从业人员特别是安全生产管理人员年度及长期的继续教育培训计划，明确培训内容和年度培训时间，确保相关人员具备必要的安全生产知识和管理能力。

汽车客运站主要负责人和安全生产管理人员初次安全生产教育培训时间不少于 24 学时，每年再培训时间不少于 12 学时。

汽车客运站接收实习学生的，应当将实习学生纳入本单位从业人员统一进行安全生产教育培训。汽车客运站采用新技术、新设备，应当对从业人员进行专门的安全生产教育培训。

汽车客运站经营者可自主开展从业人员的安全生产教育培训，也可委托对外开展安全生产教育培训业务的机构或者其他汽车客运站开展。安全生产教育培训应当有记录并建档保存，保存期限不少于 36 个月。

第十八条 汽车客运站经营者应当每季度至少召开一次安全生产工作会议，研究解决安全生产中的重大问题，安排部署阶段性安全生产工作；每月至少召开一次安全生产例会，通报和布置落实各项安全生产工作，分析查找安全生产管理制度的缺陷和安全生产管理的薄弱环节。安全生产工作会议可与安全生产例会一并召开。

发生重特大道路客运生产安全事故、本单位发生站内人员伤亡事故或者在本单位发出的营运客车发生生产安全事故后，汽车客运站经营者应当及时召开安全生产工作会议或者安全生产例会进行分析通报，并提出针对性的事故预防措施。

安全生产工作会议和安全生产例会应当有会议记录并建档保存，保存期限不少于 36 个月。

第十九条 汽车客运站经营者应当将安全生产管理指标进行细化和分解，制定阶段性的安全生产控制指标，并根据安全生产责任进行考核和奖惩，定期公布考核和奖惩情况。

第二十条 汽车客运站经营者应当建立和完善安全生产管理登记台账和档案，妥善保管备查。



第二十一条 汽车客运站经营者应当保障安全生产所必需的资金投入，按照规定提取和使用安全生产费用。

第二十二条 汽车客运站经营者应当积极采用新技术、新设备，推行现代化科学管理方法、信息化管理技术，不断改善安全生产条件。

第二十三条 汽车客运站经营者应当为客运驾驶员和乘务员提供必要的服务设施和临时休息场所。

第二十四条 汽车客运站经营者应当保障疏散通道、安全出口等畅通，按国家有关规定配备消防设施、器材，设置消防安全标志，并确保齐全有效。

第二十五条 汽车客运站经营者应当制定突发事件应急预案，每年至少开展一次综合或者专项应急演练。一级、二级汽车客运站制定的应急预案应当向所在地交通运输主管部门备案。

应急预案应当包括报告程序、预警和应急响应、应急处置措施、应急指挥、通信联络、应急设备储备及调用、人员疏散转移等内容，并根据需要及时修订。

第四章 安全生产管理制度

第二十六条 汽车客运站经营者应当建立禁止、限制携带和托运物品（以下简称“禁限运物品”）查控制度，按照《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》开展检查工作：

（一）制定禁限运物品检查工作程序，规范查控工作。

（二）设立禁限运物品查控岗位。对进站旅客携带的行李物品和托运物品进行安全检查，对不符合规定的物品应当进行登记并妥善保管或者按规定处理。

（三）配备必要的检查设备。一级、二级汽车客运站应当配置行包物品安全检查设备；三级及以下汽车客运站应当积极创造条件配置行包物品安全检查设备，提高查控效率和质量。

（四）在经营场所醒目位置公示《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》。

禁限运物品查控岗位工作人员上岗前，应当参加常见禁限运物品识别与处置、安全检查设备使用等相关知识和技能的培训，并经汽车客运站经营者考核合格；在岗期间，应当严格遵守岗位工作要求，不得开展与工作无关的活动。

汽车客运站经营者受理客运班车行李舱载货运输业务的，托运物品登记和安全检查要求应



当按照《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》及客运班车行李舱载货运输规范有关规定执行。

第二十七条 汽车客运站经营者应当建立营运客车安全例行检查制度，按照《营运客车安全例行检查技术规范》（见附件1）的要求，对本单位始发的营运客车进行安全例行检查，并采取以下措施防止未检的营运客车（因车辆结构原因需拆卸检查的除外）出站运行：

（一）指定专门的安全例行检查人员（以下简称安全例检人员）。安全例检人员应当熟悉营运客车结构、检查方法和相关技术标准，并经汽车客运站考核合格；

（二）设置专门的检查场地，配备必要的设施设备；

（三）严格填写《营运客车安全例行检查报告单》（式样见附件2）。安全例检人员应当在完成安全例行检查后，填写《营运客车安全例行检查报告单》，对经检查合格的营运客车签发“营运客车安全例行检查合格通知单”（式样见附件3），加盖汽车客运站安全例行检查印章。

“营运客车安全例行检查合格通知单”24小时内有效。单程运营里程在800公里（含）以上的客运班车和往返运营时间在24小时（含）以上的客运班车，实行每个单程检查一次。

汽车客运站经营者应当建立健全安全例行检查台账并妥善保管，保存期限不少于3个月。

第二十八条 汽车客运站经营者在调度营运客车发班时，应当对营运客车机动车行驶证、道路运输证、客运标志牌、“营运客车安全例行检查合格通知单”和驾驶员机动车驾驶证、从业资格证等单证进行检查，确认完备有效后方可准予报班。

汽车客运站经营者应当建立健全营运客车报班记录并妥善保管，保存期限不少于3个月。

第二十九条 汽车客运站经营者应当建立出站检查制度，配备出站检查工作人员，对出站营运客车和驾驶员的相关情况进行检查，严禁不符合条件的营运客车和驾驶员出站运营。出站检查主要包括以下内容：

（一）检查出站营运客车报班手续是否完备，确保营运客车出站前机动车行驶证、道路运输证、客运标志牌、“营运客车安全例行检查合格通知单”等单证经客运站查验合格；

（二）核验每一名当班驾驶员持有的从业资格证、机动车驾驶证，确保受检驾驶员与报班的驾驶员一致；



（三）清点营运客车载客人数，确保营运客车不超载出站。如发现营运客车有超载行为，应当立即制止，并采取相应措施安排旅客改乘；

（四）检查旅客安全带系扣情况，确保营运客车出站时所有旅客系好安全带。

鼓励汽车客运站经营者在报班、出站环节运用信息化手段开展营运客车、驾驶员有关单证一致性查验，提升查验效率。

经出站检查符合要求的营运客车和驾驶员，汽车客运站出站检查人员应当在“出站登记表”（式样见附件4）上进行记录，并经受检营运客车驾驶员签字确认。“出站登记表”保存期限不少于3个月。

第三十条 营运客车不配合出站检查的，汽车客运站经营者有权拒绝营运客车出站。经劝阻无效，仍滞留现场扰乱秩序的，汽车客运站经营者应当采取相应措施安排旅客改乘并报当地交通运输主管部门；对强行出站的，汽车客运站经营者应当立即报告当地交通运输主管部门处理。

第五章 生产安全事故隐患排查治理与安全生产监督

第三十一条 汽车客运站经营者应当建立生产安全事故隐患排查治理制度，采用综合检查、专业检查等方式，适时组织开展生产安全事故隐患排查工作。重点检查所属工作人员的安全生业务操作规程和各项安全生产管理制度的贯彻执行情况。

第三十二条 汽车客运站经营者应当对排查出的生产安全事故隐患进行登记和治理，落实整改措施、资金、责任人、完成时限和预案，及时消除生产安全事故隐患。重大事故隐患排查治理情况应当及时向负有安全生产监督管理职责的管理部门和职工大会或者职工代表大会报告。

第三十三条 汽车客运站经营者应当对本单位生产安全事故隐患排查治理情况进行统计，分析事故隐患形成原因、特点及规律，对多发普发的事故隐患应当深入分析，建立事故隐患排查治理长效机制。

第三十四条 汽车客运站经营者应当积极配合交通运输等相关部门依法进行的安全生产监督检查，不得拒绝和阻挠。对相关部门通报抄送的安全问题应当及时落实整改。

第三十五条 汽车客运站经营者应当按照有关规定建立安全生产风险分级管控制度，加强



安全生产风险管理，适时开展安全生产风险辨识和评估，按安全风险等级采取相应的管控措施。

第三十六条 汽车客运站经营者应当适时组织有关专家或者第三方机构对客运站的安全生产管理体系进行评价，根据评价报告，对生产安全事故隐患和存在的问题及时整改和处理，并完善安全生产管理措施。

第三十七条 汽车客运站经营者应当建立安全生产社会监督机制，公开举报电话号码、通信地址、电子邮件信箱等，鼓励通过微信、微博、二维码、智能手机应用程序等多种方式畅通举报途径，鼓励建立有奖举报机制，充分发挥本单位从业人员、旅客、新闻媒体及社会各界对汽车客运站安全生产管理的监督作用。汽车客运站经营者对接到的举报和投诉应当及时予以调查和处理。

第六章 附 则

第三十八条 本规范自2024年11月1日起施行。2019年9月24日印发的《交通运输部关于印发〈汽车客运站安全生产规范〉的通知》（交运规〔2019〕13号）同时废止。

抄送：部公路科学研究院，部法制司、安全与质量监督管理局，中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。



热点关注

- 国家铁路局发布《铁路隧道运营通风设计规范》
- 2024（第十六届）物流与供应链数字化发展大会在福清召开





国家铁路局发布《铁路隧道运营通风设计规范》

截至2023年底投入运营的铁路隧道达22669公里

近日，国家铁路局发布铁路行业标准公告，完成铁路工程建设标准《铁路隧道运营通风设计规范》TB 10068-2024的修编工作。

近年来，随着铁路建设的快速发展，我国铁路隧道规模日益扩大。截至2023年底，投入运营的铁路隧道达17177座，总长22669公里。其中，高速铁路隧道5642座，总长10077公里。

特别是，随着青藏铁路高海拔新关角隧道、拉林铁路高地温桑珠岭隧道、广惠城际铁路松山湖隧道等众多长大隧道的成功建设运营，为完善铁路隧道运营通风设计标准积累了丰富经验，奠定了坚实基础。

旧版《铁路隧道运营通风设计规范》发布实施以来，在规范铁路隧道运营通风设计方面发挥了重要作用。为持续提高铁路隧道运营通风技术水平，保障铁路隧道建设运营安全，铁二院、西南交大、铁科院、铁四院等单位合作完成了此次标准修编工作。

本次标准修编坚持问题导向、需求导向，适应铁路隧道运营通风需求，明确了本规范适用于新建和改建铁路的隧道运营通风设计；完善了内燃牵引隧道运营通风方式、通风时间、通风风量及风压计算等相关规定；补充了运营隧道空气卫生及氧含量标准；增加了市域（郊）铁路、城际铁路非独立隧道设置机械通风的原则及通风计算方法；增加了单洞单向行车隧道机械通风的设置条件及利用自然风、列车活塞风的节能通风设计原则；增加了移动通风的设计原则及计算方法；增加了有害气体、高地温、高海拔等特殊隧道的通风计算方法；完善了风机选型与布置，供配电、风机控制、监测与检测等相关规定。

标准实施后，将更好指导和规范铁路隧道运营通风设计工作，为铁路高质量发展提供有力支撑。

公众可登录国家铁路局政府网站首页《标准规范》栏目查询相关信息。



2024（第十六届）物流与供应链数字化发展大会在福清召开

9月27日，由中国物流与采购联合会主办，中国物流与采购联合会网络事业部、中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会、福建大道成物流科技有限公司承办的2024（第十六届）物流与供应链数字化发展大会在福清举行。会议以“数据赋能 技术创新”为主题，聚焦物流与供应链数字化转型，面向制造、贸易、物流、供应链等企业展示前沿技术、解决方案等，推广先进经验和典型案例，推进数字技术赋能物流与供应链上下游企业，引领全产业链高效发展。中国物流与采购联合会副会长兼秘书长崔忠付，国家市场监督管理总局发展研究中心副主任叶宝文，福州市委副书记、福州市人民政府市长吴永忠出席大会，来自全国各地的政府官员、企业家、地方行业组织、科研机构、专家学者以及媒体记者等800余人参加大会。会议上半场由中国物流与采购联合会网络事业部主任、物流信息服务平台分会秘书长晏庆华主持。





崔忠付在致辞中代表中国物流与采购联合会对到场的全体嘉宾表示欢迎与感谢，并就《数字化转型推动物流与供应链高质量发展》做主旨报告。他指出，近年来，数字经济的发展已成为新质生产力的重要支撑，物流与供应链行业数字化发展也取得了新进展。数字物流促进行业数实融合，加快技术创新，提升作业效率，依托平台与数据落地应用引领行业高质量发展，助力产业链供应链安全稳定。未来，随着大数据、云计算、人工智能等新技术加速更新迭代，数据价值加速释放，绿色低碳供应链加速构建，物流与供应链数字化发展将迎来新机遇。中国物流与采购联合会将持续关注支持物流行业建设，不断发挥政府与企业间的桥梁纽带作用，通过评估、标准、研讨、信用等工作，推动物流与供应链数字化发展更上一层楼。



（主持人：中国物流与采购联合会网络事业部主任、物流信息服务平台分会秘书长晏庆华）



吴永忠为大会致开幕词，他代表福清市政府向到场的政府领导、企业嘉宾表达了热烈的欢迎。他表示，福清市致力于打造丝路东南航运枢纽港，推动产业链供应链的深度融合，加快数字化转型升级。他指出，数字化是未来发展的新蓝图，此次会议集中展示了全国物



流与供应链数字化建设领域最先进的理念与最前沿的技术，福清市也会以此为契机，抢抓数字化发展历史机遇，坚持守正创新，持续探索物流与供应链数字化发展的新经验，新模式，深化交流合作，实现互利共赢。



叶宝文就准确理解和把握《公平竞争审查条例》有关政策在网络货运行业中的实施问题进行了详细地解读。他指出，网络货运作为数字经济在物流行业的具体表现形式，自2020年以来快速发展，近期受到相关政策的影响，行业的发展遇到一些波折。他从政策层面剖析了如何理解《公平竞争审查条例》在网络货运行业中的实施，为地方政府和企业提供了有力的参考。



福建理工大学教授张积林以《两岸融合示范区物流构建》为题，对建设两岸物流融合示范区的现状及发展进行了全面的分析。他表示，两岸物流融合示范区的建设具有得天独厚的政策背景。福建省拥有 40 余个千亿产业集群，交通物流基础设施逐步完善，各类货物运输总量、货物周转量以及沿海港口吞吐量呈现不断上升的趋势，港口条件优越，海岸线绵长且多优良港湾，两岸物流合作成效显著。但同时，存在中心城市辐射带动作用较弱，规模化的产业集群多而不强等问题，未来，福建省应加强基础设施互联互通，优化产业链协同效应，大力发展智慧物流，加强跨境电商物流，推动物流服务的创新与升级，优化政策支持，提升市场开放度，完善政策支持与金融保障，推动港口物流及物流体系稳定高质量发展。



福清市招商推介环节

福清市政府党组成员、副市长林万焰发表了以“培育物流新质生产力 共建海上丝绸之路”为题的招商推荐演讲，他表示，随着“海丝”物流枢纽强势崛起，福清拥有丰富的政策红利、得天独厚的区位优势、内畅外联的交通体系与不可估量的市场前景。福清市将为广大企业家提供良好的营商环境，大力培育新质生产力，构建国际新枢纽，建设开放新高地，贯通贸易新通道，打造智慧新平台，助力企业数字化转型与降本增效，尽最大诚意与力量与广大企业共谋发展，共享成果。

重大项目签约环节

福清市人民政府与中国物流与采购联合会战略合作签约、福清市人民政府与中物联平台分会、福建大道成物流科技有限公司，以及融侨经济区管委会、元洪功能区管委会、江阴港城区管委会分别与安得智联供应链科技股份有限公司、安徽朝阳物流有限公司、林森物流集团(南通化学危险品运输有限公司)项目合作签约以及福清市人民政府与四所高校的物流与数字化人才培养合作联盟签约。

《2024中国物流与供应链数字化优秀案例集》发布仪式



中国物流与采购联合会连续 16 年组织整理并出版《中国物流与供应链数字化优秀案例集》，旨在记录我国物流与供应链发展变革历程，为企业在数字化发展中提供帮助，为行业的创新发展提供借鉴。



（主持人：天津大学运营与供应链管理系主任、讲席教授、博士生导师刘伟华）



企业主题演讲环节

本环节由天津大学运营与供应链管理系主任、讲席教授、博士生导师刘伟华主持。

福建大道成物流科技有限公司董事长林顺钦、中铁物贸集团有限公司党委副书记、总经理陈金亮、阿里巴巴控股集团 钉钉副总裁、行业总经理贾伟、中宝智运（上海）物流科技有限公司副总裁洪斌斌、合肥维天运通信息科技股份有限公司董事长冯雷、顺丰科技人工算法总工程师苏冠分别发表题为《数字化推动大宗供应链变革之旅》、《推动数字化转型 赋能建筑业供应链高质量发展》、《钉钉+AI 物流行业数智生产力实践》、《逆势增长新动力，网络货运的进阶之路》、《数字化落地实施——网络货运的一线生机》、《大模型助力绿色供应链》的主题演讲。

平行分会场

下午，大会还以“物流行业数字化赋能产业互联网平台高质量发展”、“多式联运推进物流行业结构性降本&物流与供应链行业的数据要素价值挖掘和场景创新”、“食品供应链链主论坛-食·链·智·效”为主题设置多场分论坛，深入探索物流企业数字化平台化创新建设与可持续发展，多角度、多视野、多维度剖析数字化赋能物流行业的高质量发展之路。



行业动态

- 国家邮政局公布 2024 年 8 月邮政行业运行情况
- 现行邮政业标准发布目录





国家邮政局公布 2024年8月邮政行业运行情况

8月份，邮政行业寄递业务量完成 159.4 亿件，同比增长 17.3%。其中,快递业务量完成 143.8 亿件，同比增长 19.5%。

8月份，邮政行业业务收入完成 1370.1 亿元，同比增长 11.7%。其中，快递业务收入完成 1141.2 亿元，同比增长 12.9%。

1-8月，邮政行业寄递业务量累计完成 1211.7 亿件，同比增长 20.0%。其中,快递业务量累计完成 1088.0 亿件（注 1），同比增长 22.5%（按可比口径计算，下同）。

1-8月，同城快递业务量累计完成 100.2 亿件，同比增长 18.9%；异地快递业务量累计完成 964.6 亿件，同比增长 22.8%；国际/港澳台快递业务量累计完成 23.2 亿件，同比增长 24.2%。

图1 邮政行业寄递业务量

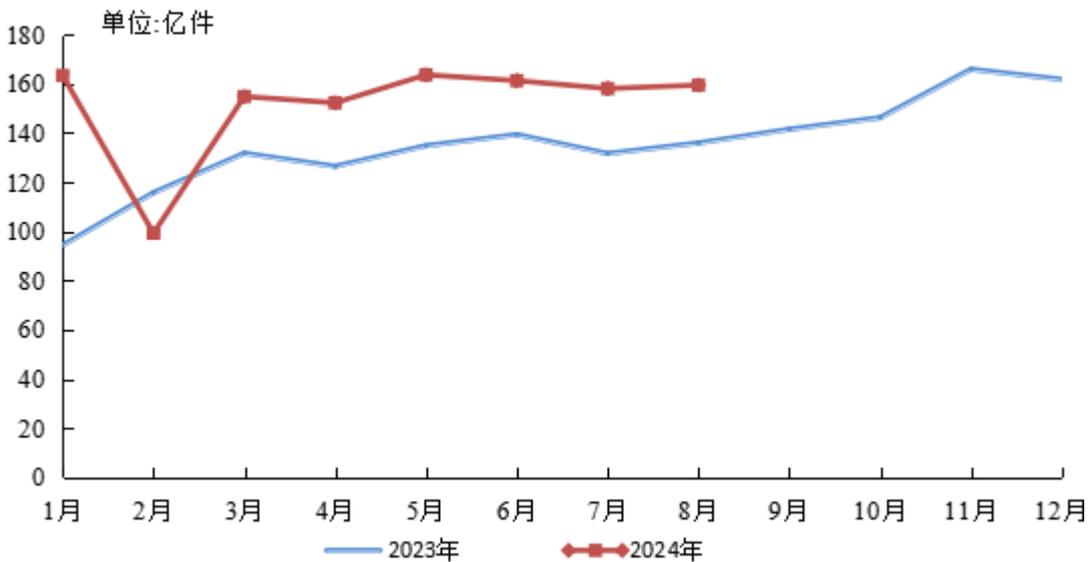
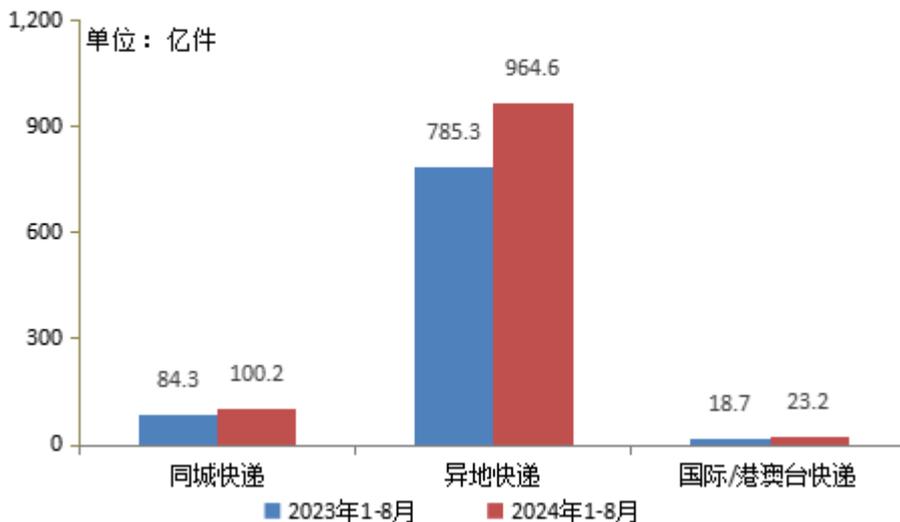


图2 分专业快递业务量比较





1-8月，邮政行业业务收入（不包括邮政储蓄银行直接营业收入）累计完成10768.1亿元，同比增长10.9%。其中，快递业务收入累计完成8778.9亿元，同比增长14.7%。

1-8月，同城、异地、国际/港澳台快递业务量分别占全部快递业务量的9.2%、88.7%和2.1%。与去年同期相比，同城快递业务量的比重下降0.3个百分点，异地快递业务量的比重上升0.3个百分点，国际/港澳台业务量的比重基本持平。

图3 快递业务量结构



1-8月，东、中、西部地区快递业务量比重分别为72.8%、18.5%和8.7%，业务收入比重分别为74.8%、15.0%和10.2%。与去年同期相比，东部地区快递业务量比重下降2.2个百分点，快递业务收入比重下降1.2个百分点；中部地区快递业务量比重上升1.3个百分点，快递业务收入比重上升0.7个百分点；西部地区快递业务量比重上升0.9个百分点，快递业务收入比重上升0.5个百分点。

图4-1 地区快递业务量结构

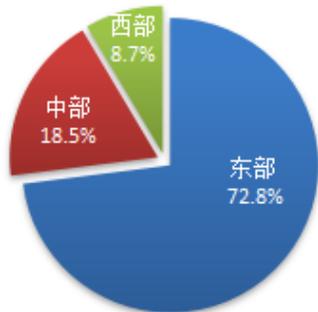
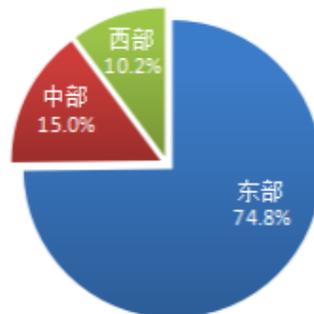


图4-2 地区快递业务收入结构



1-8月，快递与包裹服务品牌集中度指数CR8为85.2，较1-7月基本持平。

备注：

1.部分邮政快递企业调整快递业务口径，快递业务同比增速按可比口径计算。

2.部分数据因四舍五入的原因，存在着与分项合计不等的情况。

全国邮政行业发展情况表

指标名称	单位	8月份		比去年同期增长(%)	
		累计	当月	累计	当月
一、邮政行业寄递业务量	万件	12116961.9	1594149.2	20.0	17.3



1、快递业务	万件	10880125.8	1438304.0	22.5	19.5
其中：同城	万件	1001984.7	133011.0	18.9	13.9
异地	万件	9645735.1	1270791.7	22.8	19.7
国际/港澳台	万件	232406.0	34501.3	24.2	33.4
2、邮政普遍服务业务	万件	1236836.1	155845.2	1.9	0.6
二、邮政行业业务收入	亿元	10768.1	1370.1	10.9	11.7
1、快递业务	亿元	8778.9	1141.2	14.7	12.9
2、邮政普遍服务业务	亿元	81.5	9.0	-1.8	-0.8

注：1.部分邮政快递企业调整快递业务口径，快递业务同比增速按可比口径计算，下同。
2.邮政行业业务收入中未包括邮政储蓄银行直接营业收入。

分省快递业务量和业务收入情况表

单位	快递业务量 (万件)	同比增长 (%)	快递业务收入 (万元)	同比增长 (%)
全国	10880125.8	22.5	87789483.8	14.7
北京	173071.0	12.8	2041487.0	1.7
天津	116473.8	27.9	1172360.3	20.8
河北	571437.0	30.9	3596034.6	22.1
山西	92071.9	26.5	833939.9	18.5
内蒙古	34031.3	44.6	488451.6	22.4
辽宁	178762.5	23.9	1508835.0	19.2
吉林	60330.6	20.7	605489.3	14.8
黑龙江	78291.7	26.8	782612.9	16.1
上海	302329.7	29.0	15239472.9	20.8
江苏	851997.5	18.6	6364188.1	9.6
浙江	2010539.4	12.6	9148888.8	7.5
安徽	387992.8	25.5	2061232.1	17.0
福建	391437.0	16.1	2766577.8	10.9
江西	204612.7	34.4	1463879.3	26.0
山东	587933.5	24.9	3984879.2	17.3
河南	551139.9	38.1	3354857.6	23.6
湖北	349487.9	33.2	2377472.2	20.6
湖南	289572.5	28.7	1662794.4	15.8
广东	2720565.1	19.5	19567920.3	9.1
广西	124401.0	39.7	1052318.7	23.7
海南	18138.9	16.8	290731.5	11.1
重庆	128763.6	39.6	1023218.0	18.3
四川	294810.7	32.1	2412791.1	17.5
贵州	59114.0	40.5	698544.8	24.2



云南	89007.5	30.0	858226.3	18.2
西藏	1890.7	28.9	52278.0	31.3
陕西	143438.3	45.4	1268858.8	28.4
甘肃	26897.8	49.8	421333.6	28.4
青海	4142.3	20.4	96845.4	17.8
宁夏	10759.5	32.4	143820.1	18.7
新疆	26683.5	37.6	449144.2	18.4

快递业务量前 50 位城市情况表

排名	城市	快递业务量 (万件)	排名	城市	快递业务量 (万件)
1	金华（义乌）市	1097632.0	26	台州市	104906.3
2	广州市	897048.9	27	绍兴市	102667.8
3	深圳市	490319.4	28	嘉兴市	95817.7
4	上海市	302329.7	29	中山市	90193.5
5	揭阳市	290772.1	30	南通市	88832.2
6	东莞市	274051.2	31	西安市	86294.5
7	汕头市	259089.3	32	南京市	83560.5
8	杭州市	257075.3	33	青岛市	80992.8
9	苏州市	219369.9	34	商丘市	78216.5
10	成都市	181008.1	35	沈阳市	76145.6
11	泉州市	178438.6	36	宿迁市	72516.7
12	长沙市	174067.6	37	邢台市	71261.4
13	北京市	173071.0	38	南昌市	69991.5
14	武汉市	155938.7	39	徐州市	65996.0
15	郑州市	155420.2	40	济南市	64974.5
16	温州市	149917.5	41	潮州市	64395.3
17	佛山市	149421.7	42	无锡市	63183.5
18	临沂市	143940.6	43	南宁市	58758.6
19	保定市	135318.9	44	昆明市	56555.7
20	石家庄市	133753.1	45	惠州市	54040.7
21	重庆市	128763.6	46	亳州市	52631.5
22	宁波市	117394.8	47	连云港市	52493.9
23	天津市	116473.8	48	厦门市	50986.3
24	合肥市	112097.3	49	潍坊市	50723.1
25	廊坊市	105117.7	50	湖州市	50639.6

快递业务收入前 50 位城市情况表

排名	城市	快递业务收入 (万元)	排名	城市	快递业务收入 (万元)
----	----	----------------	----	----	----------------



1	上海市	15239472.9	26	合肥市	712288.5
2	广州市	6241689.1	27	青岛市	702043.4
3	深圳市	4240469.4	28	无锡市	679225.2
4	金华（义乌）市	2644773.3	29	沈阳市	673035.0
5	杭州市	2422826.1	30	济南市	666604.4
6	东莞市	2239376.4	31	中山市	665504.2
7	北京市	2041487.0	32	南昌市	630839.3
8	苏州市	1896397.2	33	廊坊市	623551.6
9	佛山市	1519642.8	34	厦门市	616585.4
10	成都市	1438510.9	35	临沂市	591502.8
11	揭阳市	1344833.3	36	南通市	560906.2
12	武汉市	1293633.6	37	福州市	505044.5
13	汕头市	1282883.9	38	台州市	494424.5
14	郑州市	1273547.6	39	南宁市	477849.3
15	天津市	1172360.3	40	常州市	472878.8
16	重庆市	1023218.0	41	惠州市	456477.4
17	宁波市	1003788.1	42	昆明市	456359.0
18	长沙市	957917.5	43	哈尔滨市	454889.6
19	泉州市	954435.6	44	绍兴市	433442.7
20	温州市	826605.9	45	徐州市	379327.9
21	保定市	826190.9	46	长春市	364851.8
22	嘉兴市	823773.1	47	商丘市	349995.8
23	西安市	791708.3	48	沧州市	331410.1
24	南京市	738384.2	49	潍坊市	329181.0
25	石家庄市	729087.9	50	邢台市	325390.7



现行邮政业标准发布目录

序号	标准类别	标准号	标准名称	发布年代	备注
1	国家标准	GB/T 43805-2024	邮件快件循环包装使用指南	2024	
2		GB/T 27917.1-2023	快递服务 第1部分：基本术语	2023	
3		GB/T 27917.2-2023	快递服务 第2部分：组织要求	2023	
4		GB/T 27917.3-2023	快递服务 第3部分：服务环节	2023	
5		GB 43352-2023	快递包装重金属与特定物质限量	2023	
6		GB/T 43283-2023	快递循环包装箱	2023	
7		GB/T 42937-2023	快件高铁运输信息交换规范	2023	
8		GB/T 42390-2023	快递包装分类与代码	2023	
9		GB/T 41833-2022	快递电子运单	2022	
10		GB/T 41832-2022	通用寄递地址编码规则	2022	
11		GB/T 1416-2021	信封	2021	
12		GB/T 40044-2021	快递服务制造业仓配信息交换规范	2021	



13		GB/T 40043-2021	快递服务与电子商务信息交换规范	2021	
14		GB/T 24295-2021	智能信包箱	2021	
15		GB/T 38726-2020	快件航空运输信息交换规范	2020	
16		GB/T 39084-2020	绿色产品评价 快递封装用品	2020	
17		GB/T 39083-2020	快递支付服务信息交换规范	2020	
18		GB/T 28582-2012	快递运单	2012	
19		GB/T 10757-2011	邮政业术语	2011	
20		GB/T 22657.2-2011	邮件封面书写规范 第2部分：国际	2011	
21		GB 50631-2010	住宅信报箱工程技术规范	2010	
22		GB/T 16606.1-2018	快递封装用品 第1部分：封套	2018	
23		GB/T 16606.2-2018	快递封装用品 第2部分：包装箱	2018	
24		GB/T 16606.3-2018	快递封装用品 第3部分：包装袋	2018	
25		GB/T 22585-2008	透明窗口信封	2008	
26		GB/T 22657.1-2008	邮件封面书写规范第1部分：国内	2008	



27		GB/T 20164-2006	传染病暴发流行期间疫区邮件及处理系统预防控制规范	2006	
28	邮政行业标准	YZ/T 0193-2024	县乡村寄递服务网络建设指南	2024	
29		YZ/T 0192-2023	邮件快件农村客运车辆搭载作业要求	2023	
30		YZ/T 0191-2023	邮政业交叉带式自动分拣系统技术规范	2023	
31		YZ/T 0190-2023	明信片	2023	
32		YZ/T 0189-2023	寄递服务用户个人信息保护要求	2023	
33		YZ/T 0188-2022	邮政业寄递车辆智能视频监控系统技术规范	2022	
34		YZ/T 0187-2022	邮政业智能视频监控系统接口要求	2022	
35		YZ/T 0186-2022	邮政业智能视频监控系统采集设备技术要求	2022	
36		YZ/T 0185-2022	邮件快件实名收寄验视操作规范	2022	
37		YZ/T 0184-2022	邮政日戳技术条件	2022	
38		YZ/T 0183-2022	无人车邮件快件投递服务规范	2022	
39		YZ/T 0182-2022	寄递无人车技术要求	2022	
40		YZ/T 0180-2021	寄递包装射频识别(RFID)应用技术要求	2021	



41		YZ/T 0179-2021	农产品寄递服务及环保包装要求	2021	
42		YZ/T 0178-2021	邮件快件限制过度包装要求	2021	
43		YZ/T 0177-2021	邮件快件智能 X 射线安全检查设备技术要求	2021	
44		YZ/T 0176-2020	邮政行业基于荧光聚合物传感技术的手持式痕量炸药探测仪技术要求	2020	
45		YZ/T 0175-2020	鲜活水产品快递服务要求	2020	
46		YZ/T 0174-2020	冷链寄递保温箱技术要求	2020	
47		YZ/T 0173-2020	智能信包箱和智能快件箱监管数据接入规范	2020	
48		YZ/T 0172-2020	无人机快递投递服务规范	2020	
49		YZ/T 0171-2019	邮件快件包装基本要求	2019	
50		YZ/T 0170-2019	邮政业视频监控系统接入技术规范	2019	
51		YZ/T 0169-2019	邮件快件实名收寄信息交换规范	2019	
52		YZ/T 0168-2019	快件处理场所基础数据元	2019	
53		YZ/T 0167-2018	快件集装箱 第 2 部分：集装袋	2018	



54		YZ/T 0166-2018	邮件快件包装填充物技术要求	2018	
55		YZ/T 0165-2018	寄递服务人员基础数据元	2018	
56		YZ/T 0164-2018	快递手持终端安全技术要求	2018	
57		YZ/T 0163-2018	邮政业信息系统安全等级保护实施指南	2018	
58		YZ/T 0162-2017	冷链快递服务	2017	
59		YZ/T 0161-2017	快件处理场所设计指南	2017	
60		YZ/T 0160.2-2017	邮政业封装用胶带 第2部分：生物降解胶带	2017	
61		YZ/T 0160.1-2017	邮政业封装用胶带 第1部分：普通胶带	2017	
62		YZ/T 0157-2016	快递车辆基础数据元	2016	
63		YZ/T 0156-2016	快递营业场所基础数据元	2016	
64		YZ/T 0155-2016	快件集装箱 第1部分：集装笼	2016	
65		YZ/T 0154-2016	快件寄递状态分类与代码	2016	
66		YZ/T 0129-2016	邮政普遍服务标准	2016	
67		YZ/T 0153-2016	快递末端投递服务信息交换规范	2016	



68		YZ/T 0152-2016	邮政业信息系统安全等级保护基本要求	2016	
69		YZ/T 0151-2016	邮政业车辆定位系统技术要求	2016	
70		YZ/T 0150-2016	智能快件箱设置规范	2016	
71		YZ 0149-2015	快递安全生产操作规范	2015	
72		YZ/T 0146-2015	快递服务监管信息交换规范	2015	
73		YZ/T 0145-2015	快递末端投递服务规范	2015	
74		YZ/T 0144-2015	邮政业服务设施设备分类与代码	2015	
75		YZ/T 0143-2015	快件基础数据元	2015	
76		YZ/T 0142-2015	邮政业信息系统安全等级保护定级指南	2015	
77		YZ/T 0140-2015	邮件和快件投递状态分类与代码	2015	
78		YZ 0139-2015	邮政业安全生产设备配置规范	2015	
79		YZ/T 0138-2015	邮政业从业企业标准化工作指南	2015	
80		YZ/T 0137-2015	快递营业场所设计基本要求	2015	
81		YZ/T 0136-2014	快递专用电动三轮车技术要求	2014	



82		YZ/T 0135-2014	快递业温室气体排放测量方法	2014	
83		YZ/T 0134-2013	快递代收货款服务规范	2013	
84		YZ/T 0133-2013	智能快件箱	2013	
85		YZ/T 0132-2013	邮政业机构代码编制规则	2013	
86		YZ/T 0131-2013	快件跟踪查询信息服务规范	2013	
87		YZ/T 0093.2-2005	邮件包装箱 第2部分：国际	2005	
88		YZ/T 0054.1-2023	邮政机要通信专用封装用品 第1部分：信封	2023	内部
89		YZ/T 0054.2-2023	邮政机要通信专用封装用品 第2部分：包装箱	2023	内部
90		YZ/T 0054.3-2023	邮政机要通信专用封装用品 第3部分：包装袋	2023	内部
91		YZ/T 0088.1-2004	专用信封 第1部分：首日封和纪念封	2004	
92		YZ/T 0088.4-2004	专用信封 第4部分：保价信封	2004	
93		YZ/T 0088.6-2004	专用信封 第6部分：邮资信封	2004	
94		YZ/T 0089.1-2004	明信片 第1部分：国内	2004	
95		YZ/T 0102-2004	信卡	2004	



96		YZ/T 0104-2004	国内邮政包裹详情单	2004	
97		YZ/T 0105-2004	挂式邮政信箱	2004	
98		YZ/Z 0050-2004	异形邮资明信片	2004	
99		YZ/T 0093.1-2003	邮件包装箱 第1部分：国内	2003	
100		YZ/T 0094.1-2003	邮件包装袋 第1部分：气垫膜包装袋	2003	
101		YZ/T 0094.2-2003	邮件包装袋 第2部分：塑料编织布包装袋	2003	
102		YZ/T 0005.3-2002	邮政业务词汇 第8部分：邮资票品发行与集邮	2002	
103		YZ/T 0067-2002	信筒	2002	
104		YZ/T 0041-2001	信封模板	2001	
105		YZ/T 0003-2000	国际明信片	2000	
106		YZ/T 0024-2000	邮资机技术条件	2000	
107		YZ/T 0008-2000	邮政营业电子秤准确度等级	2000	
108		YZ/T 0009-2000	包裹收寄电子秤	2000	
109	邮电行业标准	YD/T 955-1998	邮筒	1998	



110		YD/T 956-1998	贺卡信封	1998	
111		YD/T 556-1997	国际包裹五联单	1997	
112		YD/T 775-1996	信封检测方法	1996	
113		YD/T 776-1996	信封色度检测仪	1996	
114		YD/T 845-1996	邮件处理中心噪声测量方法与噪声限制值	1996	

声明：仅限用于内部管理，禁止用于商业用途。



典型案例

- 【以案释法】乘客乘坐地铁出站转乘坐自动扶梯受伤后的责任承担
- 【以案释法】阿卜杜勒·瓦希德诉中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷案





2024-08-2-116-001

李某甲诉上海地铁某公司运输合同纠纷案

——乘客乘坐地铁出站转乘坐自动扶梯受伤后的责任承担

关键词：民事 运输合同 运输过程 自动扶梯 责任分担

基本案情

原告李某甲诉称：原告乘坐地铁出站，转乘自动扶梯时，自动扶梯突然停顿，导致原告跌落致伤。原、被告之间存在运输合同关系，原告在运输过程中受伤，被告应承担赔偿责任。故起诉要求被告赔偿医疗费、住院伙食补助费、营养费、护理费、交通费、残疾赔偿金、衣物损失费、精神损害抚慰金、鉴定费、律师费、误工费合计人民币176,320.43元。

被告上海地铁某公司辩称：事故发生时并非处于运输过程中。原告乘坐自动扶梯时携带物品又未拉好扶手，加之边上友人身体无意推挤，才导致原告跌落，故被告不应承担赔偿责任。即便法院认为自动扶梯存在停顿现象且系造成原告跌落的原因之一，则原告也有违约行为，也应承担相应责任。

法院经审理查明：2010年6月21日，原告乘坐地铁七号线至大场站下车，出站乘坐自动扶梯时，跌落致伤。被告系地铁七号线的运营商，自动扶梯属被告的管理范围。

事发后，原告因治疗支出医疗费30,346.70元（含伙食费157.60元，原告住院12天）。

2010年12月29日，复旦大学上海医学院法医学鉴定中心出具鉴定书，结论为原告外伤致左上肢功能障碍属九级伤残。伤后可予以休息七个月，护理二个月，营养二个月。原告支付鉴定费1,800元。

原告系非农户口，已退休，平时在家料理家务。庭审中，被告提交监控录像资料，原告与人一同乘坐自动扶梯，原告登上自动扶梯时靠右站立，右手持有两至三件物品，未抓扶手，身体略有不稳，扶梯上行过程中原告右手抓向扶手，之后两人摔落。2011年9月13日，司法鉴定科学技术研究所司法鉴定中心就被告提交的监控录像资料出具鉴定意见书，结论为：13时16分21秒自动扶梯出现停顿。

上海市宝山区人民法院于2011年11月28日作出（2011）宝民一（民）初字第2651



号判决：一、被告上海地铁第三运营有限公司于本判决生效之日起十日内赔偿原告李某甲医疗费、住院伙食补助费、营养费、护理费、交通费、残疾赔偿金、衣物损失费、鉴定费合计人民币121,266.22元；二、原告李某甲的其余诉讼请求不予支持。宣判后，各方均未提出上诉，判决已发生法律效力。

裁判理由法院生效裁判认为，本案的争议焦点在于：一、事发时是否属于运输过程中；二、原告是否存在违约行为。

关于第一个争议焦点，《中华人民共和国合同法》第三百零二条第一款规定：“承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任，但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。”法院认为，运输过程应指受承运人控制，将旅客由一个地点运送至另一地点的过程。因为运输系一个快速移动的特殊环境，容易发生人身伤害事故，而运输过程由承运人支配，承运人尽责与否直接决定着运输过程能否安全。故法律要求承运人承担相对苛刻的合同义务，以敦促承运人尽可能地采取措施防范事故发生。本案事故发生时，原告已经离开列车，其位置的移动已经不再为被告所控制，自动扶梯亦是一个常见普通的环境，如果再要求被告承担无过错责任，显然加重了被告的义务。法院认为，本案事故发生时并不属于运输过程中，不适用《中华人民共和国合同法》第三百零二条第一款之规定。当然，就运输合同而言，被告的义务不仅仅是将旅客准时安全地运送至约定地点，还应该包括在运输过程之前、之后为旅客提供符合安全标准的场地、设备，使旅客能安全进出被告的经营场所。本案中，被告提供的自动扶梯在运行中出现停顿，具有重大安全隐患，被告具有违约行为，应承担违约责任。

关于第二个争议焦点，根据权利义务相一致原则，既然运输合同中承运人的义务包括了运输过程之前、之后为旅客提供符合安全标准的场地、设备，那么相对应的，旅客也负有谨慎合理使用场地、设备的义务。本案中，原告靠扶手一侧的手中持有物品，未抓扶手，当危险发生时，欲抓扶手，然亦不如空手那样更能抓牢扶手，原告在使用自动扶梯时确有不妥，亦有违约行为，应承担相应的责任。故法院确定被告对原告损失承担80%的赔偿责任。

裁判要旨

乘客乘坐地铁出站转乘坐自动扶梯，不属于运输合同履行期间，不适用承运人承担无



现代物流·法讯（2024年9月刊——第110期）

过错责任，除非承运人有免责事由的规定。但提供安全的电梯系运输合同中地铁公司所负有的从给付义务，旅客亦负有谨慎使用义务，发生事故时，由地铁公司及旅客根据各自过错分担责任。

关联索引 《中华人民共和国民法典》第584条，第592条第1款（本案适用的是1999年施行的《中华人民共和国合同法》第113条第1款，第120条）

一审：上海市宝山区人民法院（2011）宝民一（民）初字第2651号民事判决（2011年11月28日）



2015-18-2-116-001

指导案例 51 号：阿卜杜勒·瓦希德诉中国东方航空股份有限公司航空 旅客运输合同纠纷案

关键词：民事 航空旅客运输合同 航班延误 告知义务 赔偿责任

裁判要点

1.对航空旅客运输实际承运人提起的诉讼，可以选择对实际承运人或缔约承运人提起诉讼，也可以同时对实际承运人和缔约承运人提起诉讼。被诉承运人申请追加另一方承运人参加诉讼的，法院可以根据案件的实际情况决定是否准许。

2.当不可抗力造成航班延误，致使航空公司不能将换乘其他航班的旅客按时运抵目的地时，航空公司有义务及时向换乘的旅客明确告知到达目的地后是否提供转签服务，以及在不能提供转签服务时旅客如何办理旅行手续。航空公司未履行该项义务，给换乘旅客造成损失的，应当承担赔偿责任。

3.航空公司在打折机票上注明“不得退票，不得转签”，只是限制购买打折机票的旅客由于自身原因而不得退票和转签，不能据此剥夺旅客在支付票款后享有的乘坐航班按时抵达目的地的权利。

相关法条

《中华人民共和国民法通则》第一百四十二条

《经 1955 年海牙议定书修订的 1929 年华沙统一国际航空运输一些规则的公约》第十九条、第二十条、第二十四条第一款

《统一非立约承运人所作国际航空运输的某些规则以补充华沙公约的公约》第七条

基本案情

2004 年 12 月 29 日，ABDULWAHEED（阿卜杜勒·瓦希德,以下简称阿卜杜勒）购买了一张由香港国泰航空公司(以下简称国泰航空公司)作为出票人的机票。机票列明的航程安排为：2004 年 12 月 31 日上午 11 点，上海起飞至香港，同日 16 点香港起飞至卡拉奇；2005 年 1 月 31 日卡拉奇起飞至香港，同年 2 月 1 日香港起飞至上海。其中，上海与香港间的航程由中国东方航空股份有限公司（以下简称东方航空公司）实际承运，香港与卡拉奇间的航程由国泰航



航空公司实际承运。机票背面条款注明，该合同应遵守华沙公约所指定的有关责任的规则和限制。该机票为打折票，机票上注明“不得退票、不得转签”。

2004年12月30日下午15时起上海浦东机场下中雪，导致机场于该日22点至23点被迫关闭1小时，该日104个航班延误。31日，因飞机除冰、补班调配等原因，导致该日航班取消43架次、延误142架次，飞机出港正常率只有24.1%。东方航空公司的MU703航班也因为天气原因延误了3小时22分钟，导致阿卜杜勒及其家属到达香港机场后未能赶上国泰航空公司飞卡拉奇的衔接航班。东方航空公司工作人员告知阿卜杜勒只有两种处理方案：其一是阿卜杜勒等人在机场里等候3天，然后搭乘国泰航空公司的下一航班，3天费用自理；其二是阿卜杜勒等人出资，另行购买其他航空公司的机票至卡拉奇，费用为25000港元。阿卜杜勒当即表示无法接受该两种方案，其妻子杜琳打电话给东方航空公司，但该公司称有关工作人员已下班。杜琳对东方航空公司的处理无法接受，且因携带婴儿而焦虑、激动。最终由香港机场工作人员交涉，阿卜杜勒及家属共支付17000港元，购买了阿联酋航空公司的机票及行李票，搭乘该公司航班绕道迪拜，到达卡拉奇。为此，阿卜杜勒支出机票款4721港元、行李票款759港元，共计5480港元。

阿卜杜勒认为，东方航空公司的航班延误，又拒绝重新安排航程，给自己造成了经济损失，遂提出诉讼，要求判令东方航空公司赔偿机票款和行李票款，并定期对外公布航班的正常率、旅客投诉率。

东方航空公司辩称，航班延误的原因系天气条件恶劣，属不可抗力；其已将此事通知了阿卜杜勒，阿卜杜勒亦明知将错过香港的衔接航班，其无权要求东方航空公司改变航程。阿卜杜勒称，其明知会错过衔接航班仍选择登上飞往香港的航班，系因为东方航空公司对其承诺会予以妥善解决。

裁判结果

上海市浦东新区人民法院于2005年12月21日作出（2005）浦民一（民）初字第12164号民事判决：一、中国东方航空股份有限公司应在判决生效之日起十日内赔偿阿卜杜勒损失共计人民币5863.60元；二、驳回阿卜杜勒的其他诉讼请求。宣判后，中国东方航空股份有限公司提出上诉。上海市第一中级人民法院于2006年2月24日作出（2006）沪一中民一（民）终字第609号民事判决：驳回上诉，维持原判。

裁判理由



法院生效裁判认为：原告阿卜杜勒是巴基斯坦国公民，其购买的机票，出发地为我国上海，目的地为巴基斯坦卡拉奇。《中华人民共和国民法通则》第一百四十二条第一款规定：“涉外民事关系的法律适用，依照本章的规定确定。”第二款规定：“中华人民共和国缔结或者参加的国际条约同中华人民共和国的民事法律有不同规定的，适用国际条约的规定，但中华人民共和国声明保留的条款除外。”我国和巴基斯坦都是《经1955年海牙议定书修订的1929年华沙统一国际航空运输一些规则的公约》（以下简称《1955年在海牙修改的华沙公约》）和1961年《统一非立约承运人所办国际航空运输的某些规则以补充华沙公约的公约》（以下简称《瓜达拉哈拉公约》）的缔约国，故这两个国际公约对本案适用。《1955年在海牙修改的华沙公约》第二十八条（1）款规定：“有关赔偿的诉讼，应该按原告的意愿，在一个缔约国的领土内，向承运人住所地或其总管理处所在地或签订契约的机构所在地法院提出，或向目的地法院提出。”第三十二条规定：“运输合同的任何条款和在损失发生以前的任何特别协议，如果运输合同各方借以违背本公约的规则，无论是选择所适用的法律或变更管辖权的规定，都不生效力。”据此，在阿卜杜勒持机票起诉的情形下，中华人民共和国上海市浦东新区人民法院有权对这起国际航空旅客运输合同纠纷进行管辖。

《瓜达拉哈拉公约》第一条第二款规定：“‘缔约承运人’指与旅客或托运人，或与旅客或托运人的代理人订立一项适用华沙公约的运输合同的当事人。”第三款规定：“‘实际承运人’指缔约承运人以外，根据缔约承运人的授权办理第二款所指的全部或部分运输的人，但对该部分运输此人并非华沙公约所指的连续承运人。在没有相反的证据时，上述授权被推定成立。”第七条规定：“对实际承运人所办运输的责任诉讼，可以由原告选择，对实际承运人或缔约承运人提起，或者同时或分别向他们提起。如果只对其中的一个承运人提起诉讼，则该承运人应有权要求另一承运人参加诉讼。这种参加诉讼的效力以及所适用的程序，根据受理案件的法院的法律决定。”阿卜杜勒所持机票，是由国泰航空公司出票，故国际航空旅客运输合同关系是在阿卜杜勒与国泰航空公司之间设立，国泰航空公司是缔约承运人。东方航空公司与阿卜杜勒之间不存在直接的国际航空旅客运输合同关系，也不是连续承运人，只是推定其根据国泰航空公司的授权，完成该机票确定的上海至香港间运输任务的实际承运人。阿卜杜勒有权选择国泰航空公司或东方航空公司或两者同时为被告提起诉讼；在阿卜杜勒只选择东方航空公司为被告提起的诉讼中，东方航空公司虽然有权要求国泰航空公司参加诉讼，但由于阿卜杜勒追究的航班延误责任发生在东方航空公司承运的上海至香港段航程中，与国泰航空公司无关，根据本案案情，衡量诉讼成本，无需追加国泰航空公司为本案的当事人共同参加诉讼。故东方航空公司



虽然有权申请国泰航空公司参加诉讼，但这种申请能否被允许，应由受理案件的法院决定。一审法院认为国泰航空公司与阿卜杜勒要追究的航班延误责任无关，根据本案旅客维权的便捷性、担责可能性、诉讼的成本等情况，决定不追加香港国泰航空公司为本案的当事人，并无不当。

《1955年在海牙修改的华沙公约》第十九条规定：“承运人对旅客、行李或货物在航空运输过程中因延误而造成的损失应负责任。”第二十条（1）款规定：“承运人如果证明自己和他的代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要的措施，或不可能采取这种措施时，就不负责任。”2004年12月31日的MU703航班由于天气原因发生延误，对这种不可抗力造成的延误，东方航空公司不可能采取措施来避免发生，故其对延误本身无需承担责任。但还需证明其已经采取了一切必要的措施来避免延误给旅客造成的损失发生，否则即应对旅客因延误而遭受的损失承担责任。阿卜杜勒在浦东机场时由于预见到MU703航班的延误会使其错过国泰航空公司的衔接航班，曾多次向东方航空公司工作人员询问怎么办。东方航空公司应当知道国泰航空公司从香港飞往卡拉奇的衔接航班三天才有一次，更明知阿卜杜勒一行携带着婴儿，不便在中转机场长时间等候，有义务向阿卜杜勒一行提醒中转时可能发生的不利情形，劝告阿卜杜勒一行改日乘机。但东方航空公司没有这样做，却让阿卜杜勒填写《续航情况登记表》，并告知会帮助解决，使阿卜杜勒对该公司产生合理信赖，从而放心登机飞赴香港。鉴于阿卜杜勒一行是得到东方航空公司的帮助承诺后来到了香港，但是东方航空公司不考虑阿卜杜勒一行携带婴儿要尽快飞往卡拉奇的合理需要，向阿卜杜勒告知了要么等待三天乘坐下一航班且三天中相关费用自理，要么自费购买其他航空公司机票的“帮助解决”方案。根据查明的事实，东方航空公司始终未能提供阿卜杜勒的妻子杜琳在登机前填写的《续航情况登记表》，无法证明阿卜杜勒系在明知飞往香港后会发生对己不利的情况仍选择登机，故法院认定“东方航空公司没有为避免损失采取了必要的措施”是正确的。东方航空公司没有采取一切必要的措施来避免因航班延误给旅客造成的损失发生，不应免责。阿卜杜勒迫于无奈自费购买其他航空公司的机票，对阿卜杜勒购票支出的5480港元损失，东方航空公司应承担赔偿责任。

在延误的航班到达香港机场后，东方航空公司拒绝为阿卜杜勒签转机票，其主张阿卜杜勒的机票系打折票，已经注明了“不得退票，不得转签”，其无须另行提醒和告知。法院认为，即使是航空公司在打折机票上注明“不得退票，不得转签”，只是限制购买打折机票的旅客由于自身原因而不得退票和转签；旅客购买了打折机票，航空公司可以相应地取消一些服务，但是旅客支付了足额票款，航空公司就要为旅客提供完整的运输服务，并不能剥夺旅客在支付了票款后享有的乘坐航班按时抵达目的地的权利。本案中的航班延误并非由阿卜杜勒自身的原因造成。



阿卜杜勒乘坐延误的航班到达香港机场后肯定需要重新签转机票，东方航空公司既未能在始发机场告知阿卜杜勒在航班延误时机票仍不能签转的理由，在中转机场亦拒绝为其办理签转手续。因此，东方航空公司未能提供证据证明损失的产生系阿卜杜勒自身原因所致，也未能证明其为了 避免损失扩大采取了必要的方式和妥善的补救措施，故判令东方航空公司承担赔偿责任。



特别鸣谢：上海市律师协会现代物流专业委员会

现代物流专业委员会主任：狄朝平律师

副主任：陈喜燕、朱丹、单文亮

