

民航局文件

民航规〔2021〕28号

关于印发公共航空运输旅客服务 投诉管理办法的通知

民航各地区管理局,各运输航空公司,各运输机场公司,局属各单位:

为深入落实《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求,进一步提升民航服务质量,更好地保护旅客合法权益,在总结近年来服务投诉工作情况的基础上,对《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》进行修订,最终形成《公共航空运输旅客服务投诉管理办法》。现印发给你们,请遵照执行。



公共航空运输旅客服务投诉管理办法

第一章 总则

第一条 为规范公共航空运输旅客服务投诉管理工作,维护消费者合法权益,依据《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《公共航空运输旅客服务管理规定》等法律、法规和规章,制定本办法。

第二条 本办法所称投诉,是指投诉人与被投诉人发生公共航空运输旅客服务领域的争议,请求解决民事诉求的行为。

投诉人可以向被投诉人进行投诉,也可以向民航行政机关投诉;本办法适用于投诉人向民航行政机关的投诉。

涉及人事、纪检、民航运行安全、安全保卫、海关等领域的事项,不属于本办法的投诉。

第三条 投诉人是指在公共航空运输旅客服务中,与被投诉人发生争议的自然人的,包括旅客、购票人等。

被投诉人包括依照中华人民共和国法律成立的,从事公共航空运输旅客服务的承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人 and 航空销售网络平台经营者。

第四条 中国民用航空局(以下简称“民航局”)设立消费者

事务中心,通过民航服务质量监督电话 12326、民航服务质量监督平台(含网页 www.12326.cn 和 APP),统一受理投诉人向民航行政机关的投诉。

民航服务质量监督平台是消费者事务中心和被投诉人受理、处理投诉的综合性管理系统。

第五条 民航局负责对公共航空运输旅客服务投诉实施统一监督管理。

消费者事务中心负责投诉受理、转发、督办、组织调解,以及运营、维护民航服务质量监督电话和民航服务质量监督平台等工作。

第二章 投诉受理

第六条 投诉应当符合下列条件:

- (一)属于本办法第二条规定的投诉;
- (二)投诉人应当提供其真实姓名、身份证件信息及有效的联系方式;若委托他人代为投诉的,受托人应当提供授权委托书以及双方身份证件信息;
- (三)有具体的投诉请求及相应的争议事实;
- (四)投诉事项发生之日起6个月内。

第七条 投诉存在下列情形的,消费者事务中心不予受理:

- (一)不符合本办法第六条规定条件的;
- (二)法院、仲裁机构正在进行审理、仲裁,或者判决、仲裁已经发生法律效力的;

(三)根据本办法规定已经结案的；

(四)其他不属于民航服务问题的情形。

第八条 投诉中包含追究公共航空运输旅客服务领域行政违法责任相关诉求的,消费者事务中心应当告知投诉人按照举报工作的相关规定反映情况,但投诉中的民事诉求按照本办法办理。

第九条 消费者事务中心应当自收到投诉之日起7个工作日内,对投诉是否符合受理条件进行判断,并通过民航服务质量监督平台向投诉人反馈投诉受理情况:

(一)符合受理条件的,告知投诉受理情况和处理时限;

(二)不符合受理条件的,告知投诉不予受理的决定及其依据。

第三章 投诉处理

第十条 消费者事务中心应当通过民航服务质量监督平台将符合受理条件的投诉转发被投诉人处理。

同一投诉中涉及多个被投诉人的,消费者事务中心应当分别转发相关被投诉人处理。

第十一条 被投诉人发现投诉不符合受理条件,或者投诉主体转发错误的,应当在收到投诉之日起3个工作日内通过民航服务质量监督平台向消费者事务中心反映。

消费者事务中心应当在3个工作日内对上述情况进行核实,并通过民航服务质量监督平台进行办理:

(一)不符合投诉受理条件的,向投诉人告知投诉不予受理的决定及其依据;

(二)投诉主体转发错误的,转发正确的被投诉人,并向投诉人告知投诉受理情况和处理时限。

第十二条 投诉人投诉后,在处理期限内基于同一事项对同一被投诉人提出其他诉求的,消费者事务中心应当合并处理。投诉处理期限自投诉人提出新的诉求之日起重新计算。

第十三条 被投诉人应当自收到消费者事务中心转发的投诉之日起 10 个工作日内,在民航服务质量监督平台向投诉人做出处理结果,包括下列内容:

(一)基于投诉内容确定的基本事实及相关证据;

(二)投诉解决方案及相关依据。

第十四条 投诉人在同一投诉中提出多项诉求的,被投诉人应当逐一做出包含解决方案的处理结果。

第十五条 投诉人对被投诉人的投诉处理结果不认可的,可依据第四章规定,向消费者事务中心申请调解。

第十六条 投诉人认可投诉处理结果,或者投诉人对投诉处理结果不认可但未在规定时限内申请调解的,投诉结案。

第四章 调解

第十七条 投诉人申请调解的,应当在被投诉人做出处理结果后的 10 个工作日内,通过民航服务质量监督平台向消费者事务

中心提出调解申请。

第十八条 消费者事务中心在收到调解申请后,应当派员主持调解工作,就调解诉求与投诉人、被投诉人进行充分协商,做好调解记录。

调解工作可以采取互联网、电话、音视频等方式。

第十九条 消费者事务中心应当自收到调解申请之日起 20 个工作日内完成调解工作,并通过民航服务质量监督平台反馈调解结果:

(一)调解达成一致意见的,消费者事务中心应当经双方确认后,形成最终调解协议;

(二)调解未达成一致意见或因特殊情况调解不成的,消费者事务中心应当说明争议事实、未调解成功的原因、后续维权途径等内容。

消费者事务中心反馈调解结果后,投诉结案。

第二十条 按照本办法第十六条、第十九条投诉结案后,投诉人仍不满意的,可通过依法提请仲裁或向法院提起诉讼等其他合法途径维权。

第五章 监督管理

第二十一条 消费者事务中心有权督促被投诉人按照本办法要求开展投诉处理工作。

第二十二条 消费者事务中心在投诉处理工作中,发现被投

诉人存在涉嫌严重侵害消费者合法权益等违法行为,应当及时报告民航局,由民航局指定相关民航地区管理局开展调查处理工作。

第二十三条 被投诉人应当对提供的投诉处理情况、证据等材料的真实性负责。

第二十四条 消费者事务中心、被投诉人应当做好投诉记录保存工作,相关记录至少保存3年。

第二十五条 投诉人的投诉事实及提供的材料应当客观真实,不得故意捏造事实诬告陷害他人、以投诉为手段敲诈勒索、编造虚假信息损害商誉或者恶意串通骗取其他利益。

第六章 附则

第二十六条 本办法以工作日计算的处理时限均不包括当日,从次日起计算。

第二十七条 外国承运人、港澳台地区承运人从事公共航空运输旅客服务活动,其航班始发地点或经停地点在中华人民共和国境内(不含港澳台)的,适用本办法。

第二十八条 本办法由民航局负责解释。

第二十九条 本办法自2021年9月1日起施行。民航局印发的《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》(民航发[2018]26号)同时废止。

抄送：西藏区局、各监管局，局机关各部门。

民航局综合司

2021年8月16日印发
