

公共航空运输服务消费者投诉管理办法

第一章 总 则

第一条 为了规范公共航空运输服务消费者投诉管理工作，维护公共航空运输服务消费者的合法权益，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》等法律、法规及中国民用航空局（以下简称“民航局”）部门规章，制定本办法。

第二条 本办法所称公共航空运输服务消费者投诉（以下简称“投诉”）是指消费者为了出行或者运输货物而接受公共航空运输企业、地面服务代理人、航空销售代理人或机场管理机构的服务，发生消费者权益争议后，请求民航局及其授权机构（以下简称“投诉受理机构”）予以调解，保护其合法权益的行为。

消费者投诉在中国大陆境内经营的港澳台地区航空运输企业和外国航空运输企业，也适用于本办法。

第三条 被投诉企业包括为消费者提供服务的公共航空运输企业、地面服务代理人、航空销售代理人 and 机场管理机构。

第四条 投诉受理机构包括民航局、民航局消费者事务中心（以下简称“消费者事务中心”）和中国航空运输协会（以下简称“中国航协”）。

第五条 投诉受理及处理应当遵循合法、公正、高效、便民的原则,以事实为根据,以法律为准绳。

第二章 机构职责

第六条 民航局负责管理全国范围内公共航空运输服务消费者投诉工作,其主要职责是:

(一)制定公共航空运输消费者权益保护的相关规章和标准;

(二)监督、指导其他投诉受理机构开展工作;

(三)监督检查被投诉企业对消费者投诉的处理工作,调查处理重大公共航空运输服务质量事件;

(四)依法查处消费者投诉中反映的公共航空运输等企业违反民航相关法律法规的行为;

(五)定期向社会公布投诉情况;

(六)监督管理有关投诉的其他事项。

第七条 民航地区管理局负责本辖区内被投诉企业的投诉管理工作,其消费者事务管理方面的主要职责是:

(一)监督、检查本辖区内被投诉企业对投诉的处理工作;

(二)调查处理辖区内重大公共航空运输服务质量事件;

(三)依法查处辖区内消费者投诉反映的被投诉企业违反民航相关法律法规的行为;

(四)监督管理本辖区内有关投诉的其他事项。

第八条 消费者事务中心负责消费者投诉的日常受理工作,

其主要职责是：

(一)负责受理消费者对公共航空运输企业、地面服务代理人、机场管理机构的投诉,并及时将投诉转发给被投诉企业,监督检查被投诉企业投诉的处理情况;

(二)负责组织实施投诉调解工作;

(三)负责对投诉受理、处理情况进行汇总和分析,定期报民航局。

第九条 中国航协消费者事务方面的主要职责是：

(一)负责受理消费者对航空销售代理人的投诉,及时将投诉转发给被投诉的航空销售代理人,监督检查其对消费者投诉的处理情况;

(二)负责组织开展消费者与航空销售代理人之间的调解工作;

(三)每月定期汇总所受理的投诉情况,于5日前报送民航局并抄送消费者事务中心。

第十条 公共航空运输企业、地面服务代理人、航空销售代理人 and 机场管理机构应当做好下列与投诉相关的工作：

(一)设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作,并以官方网站、微博、微信等适当方式向社会公布中国境内的投诉受理电话、电子邮件地址,并报投诉受理机构备案;

(二)机构、人员及联系方式等事项发生变化的,应当自决定变化之日起5个工作日内以书面形式告知投诉受理机构;

(三)港澳台地区航空运输企业和外国航空运输企业应当具备受理中文投诉的能力；

(四)对民航局、消费者事务中心或中国航协转来的投诉及时进行调查处理并在规定时限内反馈处理结果；

(五)做好投诉案卷归档工作,投诉案卷至少保留2年；

(六)应当根据民航局定期公布的消费者投诉情况,调整消费者权益保护工作内容,并定期开展相关培训工作；

(七)公共航空运输企业应对其委托的代理人加强管理,监督检查其对消费者投诉的处理工作。

第三章 投诉受理

第十一条 下列事项属于本办法规定的投诉受理范围：

(一)消费者认为公共航空运输企业违反合同约定的；

(二)消费者认为公共航空运输企业、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人存在服务质量问题的。

第十二条 以下事项不属于本办法所规定的投诉受理范围：

(一)存在明显的犯罪事实,应当向公安机关报案的；

(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；

(三)涉及公安、海关、边防检查、检验检疫等其他行政机关行政行为的；

(四)属于本办法受理范围但其他行政机关正在处理或者已

经处理完毕的；

(五)已做结案处理且无新的投诉理由的；

(六)涉及依法履行民航运行安全及安全保卫职责的；

(七)其他不属于民航服务质量问题的。

第十三条 消费者投诉应当符合下列条件：

(一)属于本办法的投诉受理范围；

(二)投诉人应当为消费者本人。消费者委托他人投诉的，被委托人应当出示书面委托证明；

(三)投诉人及被委托人应当提供真实姓名及有效联系方式；

(四)投诉对象应当是本办法第三条所称的“被投诉企业”；

(五)有具体的投诉要求、理由及相关的事实根据；

(六)投诉事项发生之日起6个月内。

第十四条 消费者应当对投诉的真实性和合法性负责。

第十五条 消费者向投诉受理机构投诉，应当提交书面材料。

对于口头投诉，投诉受理机构的工作人员应当制作记录，并要求消费者提供有关证据。

符合受理条件的，投诉受理机构应当在2个工作日内将投诉转发给被投诉企业，7个工作日内告知消费者其投诉已被受理以及处理流程。不属于受理范围或不符合受理条件的，投诉受理机构应当在7个工作日内告知消费者，并说明理由。

第四章 投诉处理

第十六条 投诉处理的主要依据包括：

(一)《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规；

(二)民航规章、规范性文件以及相关的国家标准、行业标准；

(三)公共航空运输企业、航空销售代理人 与消费者签署的书面合同；

(四)公共航空运输企业、机场管理机构、地面服务代理人及航空销售代理人对外公布的服务承诺。

第十七条 被投诉企业收到投诉后,应当在 10 个工作日内向消费者做出实质性回复;港澳台地区航空运输企业和外国航空运输企业应当在 20 个工作日内向消费者做出实质性回复。

对于投诉内容无需承担责任的,被投诉企业应当在回复消费者时说明详细情况和无责理由,并提供相关证据。

消费者在同一投诉中提出多项诉求的,被投诉企业应当逐一回复处理情况。

第十八条 被投诉企业应当在回复消费者的同时,将投诉的调查结果及处理情况书面报告给投诉受理机构。书面报告应载明下列内容:

(一)投诉事由及诉求;

(二)确定的基本事实与证据;

(三)调查结果、企业责任以及是否与消费者达成和解。

第十九条 符合下列条件之一的,可以作结案处理:

(一)被投诉企业与消费者达成和解的;

(二)经调解,双方达成和解的;

(三)当事人不接受调解的;

(四)投诉受理机构收到投诉之日起六十日内终结调解或因调解不成终止调解的。

第五章 调 查

第二十条 投诉受理机构在处理投诉过程中可以向消费者、被投诉企业了解情况,必要时可以召集有关人员进行调查。

第二十一条 调查人员可行使下列权利:

(一)向当事人和有关人员询问投诉情况;

(二)要求有关单位和个人提供相关材料和证明;

(三)查阅、复制与投诉内容有关材料等。

第二十二条 现场调查时,调查人员不得少于2人,应当出示有效证件和有关证明,并制作调查笔录。

第二十三条 被调查人员应当如实回答调查人员的询问,必要时提供相关证据。

第二十四条 调查人员应当依法公正地行使调查权,不得与消费者、被投诉企业及其他相关人员发生直接或者间接利益关系。

调解人员与当事人有直接或者间接利害关系,可能影响投诉公正处理的,应当回避。当事人对调解人员提出回避申请的,应当及时中止调解活动,并由调解人员所属投诉受理机构的负责人作出是否回避的决定。

第六章 调 解

第二十五条 被投诉企业未能与消费者达成和解的,经双方当事人同意,投诉受理机构可采取调解方式解决。

其中一方不同意采取调解方式解决的,消费者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。

第二十六条 消费者事务中心、中国航协就争议双方所争议事项进行调解时,以电话或者网上调解为主。

第二十七条 投诉受理机构调解不成的,或者消费者对调解结果不满意的,争议双方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。

第七章 监督管理

第二十八条 所受理的投诉内容反映被投诉企业有严重侵害消费者利益等违法行为,或发现消费者投诉数量骤增等异常情况的,消费者事务中心和中国航协应当及时报告民航局。

第二十九条 被投诉企业处理投诉不符合本办法规定的,投诉受理机构可以依据职责要求其改正,并对投诉处理不及时、投诉处理不力的情况进行通报。

第三十条 民航局或民航地区管理局,对虚假回复、逾期处理、拒不按规定处理的被投诉企业,应当依法予以处罚。

第三十一条 民航局或民航地区管理局,对存在下列情形的

被投诉企业,应当责令其限期整改并提交整改报告:

- (一)持续三个月有效投诉率排名前三位的;
- (二)持续三个月投诉数量环比增加 10% 以上的;
- (三)同一事件引发 10 人(含)以上投诉,且已造成重大社会影响的;
- (四)需要整改的其他情形。

第三十二条 民航局对消费者事务中心、中国航协的投诉受理、调解工作进行指导与监督。

对消费者事务中心、中国航协在投诉受理、调解中存在的问题,民航局有权责令其改正。

第八章 附 则

第三十三条 本办法自 2017 年 1 月 1 日起施行。

第三十四条 二〇〇六年十二月二十日民航总局运输司印发的《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》同时废止。