

民航规〔2021〕27号

关于印发公共航空运输旅客服务 举报管理办法的通知

民航各地区管理局,各运输航空公司,各运输机场公司,服务保障企业,局属各单位:

为贯彻落实民航局“真情服务”工作要求,更好地保护消费者合法权益,在总结近年来举报管理工作情况的基础上,结合《航班正常管理规定》和《公共航空运输旅客服务管理规定》,对《违反〈航班正常管理规定〉行为举报管理办法》进行修订,最终形成《公共航空运输旅客服务举报管理办法》。现印发给你们,请遵照

执行。

中国民用航空局
2021年8月13日

公共航空运输旅客服务举报管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范公共航空运输旅客服务举报管理工作,维护消费者合法权益,依据《中华人民共和国民用航空法》《公共航空运输旅客服务管理规定》《航班正常管理规定》等法律、法规和规章,制定本办法。

第二条 举报是指举报人向民航行政机关反映被举报人涉嫌违反民航法律、法规和规章中有关公共航空运输旅客服务管理的相关规定,要求追究其行政违法责任的行为。

涉及违反人事、纪检、民航运行安全、安全保卫、海关等领域的事项,不属于本办法的举报。

第三条 举报人包括自然人、法人或者其他组织。

被举报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、航空销售网络平台经营者、空中交通管理部门,以及航空油料企业、航空器材企业、航空信息企业等单位。

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平台(含网页 www.12326.cn 和 APP),受理举报人向民航行政机关的举报。

民航服务质量监督平台是举报受理、反馈调查处理结果的综合性管理系统。

第五条 民航局负责对公共航空运输旅客服务举报实施统一监督管理。

消费者事务中心负责举报的受理、移交、信息告知,以及运营、维护民航服务质量监督平台等工作。

中国民用航空地区管理局(以下简称“民航地区管理局”)负责举报调查处理工作。

第二章 举报受理

第六条 举报应当符合下列条件:

- (一)属于本办法第二条规定的举报;
- (二)应当提供姓名或名称,以及有效联系方式;
- (三)有明确的被举报人;
- (四)以书面形式提供具体事实和证据;
- (五)举报事项发生之日起两年内。

第七条 举报存在下列情形之一的,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)根据本办法规定已经结案的;
- (三)举报事项为涉嫌违反非民航法律、法规和规章的;
- (四)其他不予受理的情形。

第八条 举报中包含民事诉求的,消费者事务中心应当告知举报人按照投诉工作的相关规定反映情况,但举报中的追究行政违法责任诉求按照本办法办理。

第九条 消费者事务中心应当自收到举报之日起 10 个工作日内,对举报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将符合受理条件的举报移交民航地区管理局。

同一举报中涉及多个被举报人的,消费者事务中心应当分别移交相关民航地区管理局。

第十条 举报应当按照以下原则确定调查处理机关:

(一)被举报事项有明确的行为发生地的,由被举报事项行为发生地的民航地区管理局调查处理;

(二)被举报事项没有明确的行为发生地或者难以确定行为发生地的,由被举报人所在地的民航地区管理局调查处理;

(三)举报事项复杂或者存在特殊情况,根据上述原则无法确定调查处理机关的,消费者事务中心应上报民航局,由民航局指定民航地区管理局进行调查处理。

第十一条 消费者事务中心应通过民航服务质量监督平台向举报人反馈举报受理情况:

(一)符合受理条件的,告知举报受理决定以及负责调查处理举报的民航地区管理局;

(二)不符合受理条件的,告知举报不予受理的决定及其依据。

第三章 举报调查处理

第十二条 民航地区管理局应当自收到消费者事务中心移交举报之日起 60 日内,在民航服务质量监督平台上反馈举报调查处理结果。

举报情况复杂的,经民航地区管理局负责人批准,可以延长举报调查处理时间,并通过民航服务质量监督平台告知举报人调查延期的情况。

第十三条 举报调查处理结果应包含以下内容:

(一)调查的基本事实及相关证据;

(二)是否违反民航法律、法规和规章中涉及旅客服务管理的相关规定及依据。

第十四条 民航地区管理局反馈举报调查处理结果后,举报结案。

第四章 监督管理

第十五条 被举报人应当积极配合民航地区管理局的举报调查,及时提供有关资料和信息,并对所提供的资料和信息真实性负责。

第十六条 消费者事务中心、民航地区管理局应当对举报人的信息予以保密,不得将举报人信息、举报办理情况等泄露给被举报人或者与办理举报工作无关的人员。

开展调查时确需提供上述信息的,应当征得举报人同意;举报人不同意的,应当告知对举报调查的不利影响。

第十七条 举报人应当对所提供材料内容的真实性负责。举报人捏造、歪曲事实,诬告陷害他人的,依法承担法律责任。

第十八条 消费者事务中心、民航地区管理局应当做好举报信息保存工作,相关信息至少保存3年。

第五章 附 则

第十九条 本办法中的时限均不包括当日,从次日起计算。

第二十条 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。

第二十一条 本办法由民航局负责解释。

第二十二条 本办法自2021年9月1日起施行。民航局印发的《违反〈航班正常管理规定〉行为举报管理办法》(民航发〔2017〕139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
