



[\\_\(http://www.mot.gov.cn\)](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

## 《公共航空运输旅客服务管理规定》政策解读

为更好地保障民航旅客合法权益，我部日前公布了《公共航空运输旅客服务管理规定》（交通运输部令2021年第3号，以下简称《规定》）。现将有关情况说明如下：

### 一、制定背景

近年来，民航运输得到快速发展，民航已成为社会大众出行的主要方式之一，人民群众对民航服务种类、服务范围、服务能力和服务水平的要求也越来越高。我们高度重视客运服务监督管理工作，着力强化服务规范意识和服务质量管理能力，创新服务手段和服务技能。为进一步规范国内国际旅客、行李运输秩序，有必要在总结近年来旅客运输服务和消费者权益保护工作经验的基础上，对原民航总局发布的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》和《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》整合修订为《规定》，将规范的重点聚焦在提升民航服务质量、保护消费者合法权益上，从管理的角度，对民航旅客运输服务质量作出规范，增强人民群众对民航服务的满意度和获得感。

### 二、主要内容

（一）明确了对提供公共航空运输旅客服务的相关市场主体的总体要求。一是明确了承运人的义务。包括制定、公布、修改、备案运输总条件的具体要求，以及对其航空销售代理人、地面服务代理人的督促和备案责任。二是规定了航空销售网络平台经营者对其平台内航空销售代理人的核验义务与督促责任，以及处理旅客与平台内航空销售代理人的投诉纠纷义务。三是规定了机场管理机构对地面服务代理人 and 航站楼商户的管理要求和督促责任。四是规定了航空信息企业对其相关信息系统功能的完善责任。

（二）聚焦客票销售、客票变更和退票等关键环节，切实保护消费者合法权益。一是规定了承运人及其航空销售代理人订票时的主要服务信息告知、运输总条件告知、出票后的信息告知等要求，更好保护旅客的知情权。二是针对客票变更和退票环节旅客投诉反映较多的问题，明确了各情形下的变更和退票原则性要求，并明确了退款期限，进一步提升旅客的出行体验。

(三) 优化旅客的乘机和行李运输环节体验，保障旅客高效出行、便捷出行、安全出行。一是明确了机场管理机构在服务保障设施设备、标识指引等方面的责任和义务，为旅客乘机提供最大便利。二是明确了承运人及其地面服务代理人、机场管理机构对旅客乘机信息的告知义务，方便旅客按时乘机。三是要求承运人和机场管理机构针对旅客突发疾病等情形制定应急处置预案，保护旅客生命健康。四是规定了相关各方对旅客行李的监控及保护责任，以及承运人对旅客行李的运送要求和行李延误、丢失、损坏时的处理要求，提高行李运输质量，保护旅客财产权益。

(四) 畅通旅客维权渠道，加强对旅客投诉处理的闭环管理，切实维护旅客合法权益。一是强化相关市场主体的投诉处理能力要求，规范投诉处理流程和时限，健全投诉反馈机制，提高旅客投诉处理的效率和质量。二是明确民航局消费者事务中心受民航局委托统一受理旅客向民航行政机关的投诉，要求其畅通投诉渠道，提高服务效能。

## 相关文档

• [公共航空运输旅客服务管理规定（中华人民共和国交通运输部令2021年第3号）  
\(./t20210315\\_3530413.html\)](http://t20210315_3530413.html)