

民航规〔2021〕24号

## 关于印发公共航空运输旅客服务信息备案 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:

为进一步提升民航服务质量管理能力,规范信息备案要求与程序,根据《航班正常管理规定》《公共航空运输旅客服务管理规定》相关要求,在总结近年来信息备案工作情况的基础上,对《〈航班正常管理规定〉备案事项实施办法》进行修订,形成《公共航空运输旅客服务信息备案管理办法》。现印发给你们,请遵照执行。

中国民用航空局

2021年7月30日

# 公共航空运输旅客服务信息备案管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范《航班正常管理规定》《公共航空运输旅客服务管理规定》中信息备案事项的管理工作,明确信息备案要求与程序,制定本办法。

**第二条** 中国民用航空局设立消费者事务中心负责本办法的具体实施,以及运营、维护民航服务质量监督平台(网站 [www.12326.cn](http://www.12326.cn))等工作。

民航服务质量监督平台是服务信息备案的综合性管理系统。

**第三条** 消费者事务中心应当在民航服务质量监督平台上设置信息备案模块,对服务信息的报送时间和内容进行保存,并定期汇总、更新服务信息。

除按规定需要对外公布的服务信息外,消费者事务中心不得泄露民航服务质量监督平台上相关单位报送的其他信息。

**第四条** 消费者事务中心应当在民航服务质量监督平台上为承运人、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等单位开设系统账号,并告知系统填报说明。

**第五条** 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等单位向消费者事务中心提交书面申请,申领民航服务质量监督平台系统账号后,按照填报说明开展相关信息的备案工作。

## 第二章 服务信息备案

**第六条** 承运人应当在民航服务质量监督平台上备案下列事项:

(一) 运输总条件;

(二) 机上延误应急预案;

(三) 已签订代理协议的国内航空销售代理人名称、所在地、代理业务范围及联系方式(国际航协认证的国内航空销售代理人的相关信息由国际航协直接提供给消费者事务中心);

(四) 已签订代理协议的国内地面服务代理人名称、所在地及代理业务范围;

(五) 投诉受理电话、电子邮件地址,投诉受理机构及部门负责人信息和联系方式。

外国和港澳台地区承运人备案的投诉受理电话应当为中国境内的电话号码;备案的运输总条件、机上延误应急预案,应当为其航班始发地或者经停地在中华人民共和国境内所适用的相关文件,且为中文译本。

**第七条** 机场管理机构应当在民航服务质量监督平台上备案下列事项:

- (一)大面积航班延误总体应急预案；
- (二)本场地面服务代理人名称及联系方式；
- (三)投诉受理电话、电子邮件地址,投诉受理机构及部门负责人信息和联系方式。

**第八条** 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应当在民航服务质量监督平台上备案其投诉受理电话、电子邮件地址,投诉受理机构及部门负责人的信息和联系方式。

**第九条** 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等单位应当在本办法实施之日起 20 个工作日内在民航服务质量监督平台完成相关文件和信息的首次备案。

相关文件和信息发生变更的,应当自变更之日起 5 个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。

### 第三章 监督管理

**第十条** 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等单位应当对其提交的备案文件和信息的真实性、准确性、合法性负责。

**第十一条** 消费者事务中心在日常实施工作中发现承运人、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等单位未按照规定进行文件和信息备案的,应上报民航局,由民航局指定地区管理局进行处理。

**第十二条** 民航地区管理局在日常监管过程中发现承运人、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等单位备案的文件和信息不符合相关要求的,应按照规定进行处理。

#### **第四章 附 则**

**第十三条** 本办法中以工作日计算的办理期限均不包括当日,从次日起计算。

**第十四条** 本办法由民航局负责解释。本办法施行前已经办理的备案应当在本办法施行后按照要求重新备案。

**第十五条** 本办法自 2021 年 9 月 1 日起施行。民航局印发的《<航班正常管理规定>备案事项实施办法》(AP-300-TR-2017-01)同时废止。

---

抄送：民航各监管局，局机关各部门。

---

民航局综合司

2021年8月2日印发

---