

## 全国文明机场考评标准 (试行)

二级指标	未级指标	评价标准	备注
3.13 旅客意见或投诉	3.13.1 受理机构	应有专门机构或人员负责受理旅客意见、投诉。	
	3.13.2 收集渠道	a)应对外公布服务热线和服务质量监督电话；	
		b)应建立收集服务质量信息的有效渠道。	
	3.13.3 征求意见	a)每年不应低于六次；	
		b)总量次不应低于年客流量的万分之二 (I类 (含)以下机场)；不应低于年客流量的十万分之五 (II类、III类机场)；不应低于年客流量的十万分之二 (IV类机场)；	
		C)对意见或建议进行科学的统计分析，并采取有效改进措施。	
3.13.4 投诉回应与处理	a)对每件投诉应有登记，记录真实、清楚；		
	b)有效投诉应在七个工作日内回应；对其他单位的投诉应在三个工作日内转达相关单位；		
	C)调查取证需要时间较长的投诉，应根据实际情况及时回应。		
3.13.5 旅客有效投诉率	不应超过年客流量的百万分之二。		