

民航西北地区航空运输服务质量公布制度

第一章 总则

第一条 为提高航空运输服务质量，切实维护航空消费者权益，促进民航西北地区（以下简称“辖区”）航班正常和运输服务工作深入开展，依据《民用机场管理条例》和民航局《航空运输服务质量定期公告制度方案(试行)》，并结合辖区运输服务工作实际，民航西北地区管理局决定在辖区实施航空运输服务质量公布制度。

第二章 公布方式

第二条 辖区航空运输服务质量公布制度采取每月公布一次，由民航西北地区管理局市场处收集有关单位相关信息，整理汇总后在政府网站、西北民航电视台、《西北民航》杂志予以公布，同时向民航局和辖区民航各单位进行通报。待时机成熟在社会媒体公布。

第三章 公布内容

第三条 航班正常率

（一）、在辖区运营的各运输航空公司航班正常率及主观原因影响航班正常情况；

（二）、在辖区运营的各运输航空公司航班执行率；

（三）、辖区各机场航班放行率及影响航班正常原因情况；

（四）、辖区各机场航班延误 4 小时以上情况。

第四条 旅客（货主）投诉

航空消费者对在辖区运营的各运输航空公司、客货销售代理企业以及辖区各机场的有效投诉情况。

第五条 行李、货物运输差错率

第六条 运输服务质量重大事件

（一）、在辖区运营的各运输航空公司、辖区各机场被媒体披露的运输服务质量事件及局方调查处理情况；

（二）、局方掌握的重大投诉或运输服务质量事件。

第七条 旅客专项评价

依据民航局“旅客话民航”涉及对在辖区运营的各运输航空公司、辖区各机场的评价信息（包括售票服务、始发站地面服务、空中服务、到达站服务、航班不正常服务等）内容进行旅客满意度评价情况。

第四章 公布对象

第八条 在辖区运营的各运输航空公司和辖区各机场均为公布对象。

第五章 工作职责

第九条 管理局市场处负责辖区行业服务质量公布内容的汇总和发布工作；

第十条 西北空管局负责将在辖区运营的各运输航空公司航班正常率及主观原因影响航班正常情况、辖区各机场航班放行率及影响航班正常原因情况、航班延误情况统计汇

总，每月 4 日前将上月相关情况报管理局；

第十一条 各监管局负责将航班延误 4 小时以上情况、受理投诉情况、运输服务质量重大事件等统计汇总，每月 3 日前将上月相关情况报管理局；

第十二条 在辖区运营的各运输航空公司将本单位接受旅客（货主）投诉、行李货物运输差错情况统计汇总，每月 4 日前将上月相关情况报管理局；

第十三条 辖区各机场将在本机场运营的各运输航空公司航班执行率、接受旅客（货主）投诉情况统计汇总，每月 4 日前将上月相关情况报管理局；

第十四条 中国航协西北代表处将投诉情况统计汇总，每月 3 日前将上月相关情况报管理局。

第六章 附则

第十五条 本办法授权民航地区管理局市场处负责解释。

第十六条 本办法自 2009 年 8 月 20 日起实施。