**中心**

**不受理**

投诉处理流程图

**投诉结案**

**消费者认可处理结果**

**中心收到投诉7个工作日内通过短信或电话告知消费者不受理结果和依据**

**处理完毕**

**消费者在10个工作日内申请调解**

**消费者未在10个工作日内申请调解**

**投诉结案**

**中心通过平台出具评估意见书，并以短信或电话方式告知双方。**

**投诉结案**

**双方不确认**

**不合规**

**合规**

**中心依据消费者和企业在平台上提供的材料和证据开展合规性评估（20个工作日内完成评估工作）**

**）**

**消费者和企业未达成调解一致意见**

**双方确认**

**中心与消费者和企业协商，提出调解方案（通过互联网、电话、音视频等在20个工作日内完成调解工作）**

**注：中心-民航局消费者事务中心；企业-被投诉企业；平台-民航服务质量监督平台。**

**投诉结案后，消费者仍不满意的，可通过依法提请仲裁或向法院提起民事诉讼等其他合法途径维权。**

**消费者和企业达成调解一致意见**

**消费者不认可处理结果**

**中心通过平台出具调解书**

**中心通过短信或电话告知消费者查看处理结果**

**企业收到投诉10个工作日内在平台上做出处理结果**

**中心收到投诉7个工作日内通过短信或电话告知消费者受理结果和处理时限，并通过平台将投诉转发相关企业**

**消费者投诉**

**中心受理**

中心不受理