

关于 2022 年公共航空运输旅客 服务信息备案情况的通报

民航各地区管理局，各运输航空公司、运输机场公司：

根据《公共航空运输旅客服务信息备案管理办法》和《关于报送民航旅客动态服务信息的通知》的相关要求，国内航空公司、外国及港澳台地区航空公司、国内机场、航空销售网络平台经营者以及地面服务代理人应在民航服务质量监督平台上开展信息备案、动态服务信息报送等工作。通过对民航服务质量监督平台上 2022 年已备案信息的认真梳理，发现大部分单位均按要求备案信息，但也存在一些突出问题。为切实做好服务信息备案工作，现将信息备案情况通报如下：

一、备案信息及动态服务信息报送情况

（一）国内航空公司

国内航空公司需要备案的信息包括：运输总条件、机上延误应急预案、家属援助计划、已签订协议的国内航空销售代理人信

息、已签订协议的国内地面服务代理人信息、投诉受理方式以及残疾人、老年人、无成人陪伴儿童、携带人体捐献器官的旅客等特殊需求旅客的运输数据。2022年，41家国内客运航空公司均开展相关信息报送工作，备案总体情况良好。

国内航空公司备案信息存在问题的主要是：残疾人运输信息存在载运残疾人数量、所需协助及服务、被拒绝乘机情况的总体数据与分项数据之和不一致的问题。目前，此项数据填报比较完善的是国航、乌鲁木齐航、成都航、多彩贵州航、长安航，其余36家航空公司均存在数据偏差，详情见通报附表1。

（二）外国及港澳台地区航空公司

外国及港澳台地区航空公司需要备案的信息包括：运输总条件、机上延误应急预案、已签订协议的国内航空销售代理人信息、已签订协议的国内地面服务代理人信息、投诉受理方式。2022年共89家外国和港澳台地区航空公司开展了备案工作。印尼城市快线航空公司、老挝国家航空公司等42家外国及港澳台地区航空公司存在运输总条件、机上延误应急预案、国内航空销售代理人信息、国内地面服务代理人信息、投诉受理方式未报送的问题，详情见通报附表2。

（三）国内机场

国内机场需要备案的信息包括：大面积航班延误总体应急预案、家属援助计划、本场地面服务代理人信息、投诉受理方式、截载时间相关数据。2022年共254家国内机场开展了备案工作。山南隆子机场、三沙永兴机场等35家机场存在大面积航班延误总体应急预案、家属援助计划、本场地面服务代理人信息等未报送

的问题，详情见通报附表 3。

（四）航空销售网络平台经营者

航空销售网络平台经营者需要备案的信息主要是投诉受理方式。2022 年共 13 家航空销售网络平台经营者开展了备案工作，且备案信息比较齐全。

二、工作要求

（一）各航空公司、机场要高度重视信息备案工作，根据附表中反映的问题，开展信息备案自查，认真梳理和总结，及时改进存在的问题，并于 7 月 31 日前完成缺失信息的补报及问题数据的修正工作。

（二）尚未开展备案工作的外国和港澳台地区航空公司要与消费者事务中心取得联系，申请平台账号，及时开展备案相关工作。

（三）消费者事务中心目前已完善服务质量监督平台中的残疾人运输数据填报模块，在“其他残疾”选项填报时明确了相关提示信息，请国内航空公司及时关注，并自通报下发之日起按提示要求填报。

（四）各地区管理局、监管局要加强监管力度，督促辖区各单位做好相关信息的备案工作。消费者事务中心要结合企业反映的问题，持续优化民航服务质量监督平台信息备案相关功能，并定期跟踪、检查各单位的备案情况，发现问题及时提醒相关单位改进。

（五）请国际合作服务中心周知各外国及港澳台地区航空公司，确保相关工作要求传达到位。

消费者事务中心联系人：张斌 010-64473695

运输司联系人：张娜 010-64091979

民航局运输司

2023年7月4日

承办单位：服务质量监督处

电话：64091979

附表1

国内航空公司备案信息中残疾人数据问题情况表				
序号	单位名称	载运残疾人数量	所需协助及服务	被拒绝乘机情况
1	厦门航空有限公司	分项数据比总体数据多 47	分项数据比总体数据少 190	分项数据比总体数据多 5
2	上海吉祥航空股份有限公司	分项数据比总体数据多 71	分项数据比总体数据多 3	分项数据比总体数据少 10
3	幸福航空有限责任公司	分项数据比总体数据少 37	分项数据比总体数据多 169	分项数据比总体数据多 38
4	大新华航空有限公司	分项数据比总体数据少 31	分项数据比总体数据多 388	
5	东海航空有限公司	分项数据比总体数据少 37	分项数据比总体数据多 2765	
6	海南航空控股股份有限公司	分项数据比总体数据少 3871	分项数据比总体数据多 27603	
7	九元航空有限公司	分项数据比总体数据少 1	分项数据比总体数据多 316	
8	昆明航空有限公司	分项数据比总体数据多 1	分项数据比总体数据多 159	
9	山东航空股份有限公司	分项数据比总体数据少 12	分项数据比总体数据多 1117	
10	天骄航空有限公司	分项数据比总体数据多 3	分项数据比总体数据多 5	
11	西部航空有限责任公司	分项数据比总体数据少 2	分项数据比总体数据多 43	
12	云南祥鹏航空有限责任公司	分项数据比总体数据少 1	分项数据比总体数据多 6	
13	中国联合航空有限公司	分项数据比总体数据少 321	分项数据比总体数据多 616	
14	青岛航空股份有限公司	分项数据比总体数据少 4		
15	上海航空股份有限公司	分项数据比总体数据多 1		
16	深圳航空有限责任公司	分项数据比总体数据少 116		
17	天津航空有限责任公司	分项数据比总体数据少 12		
18	龙江航空有限公司		分项数据比总体数据多 128	分项数据比总体数据多 2
19	奥凯航空有限公司		分项数据比总体数据多 609	
20	北京首都航空有限公司		分项数据比总体数据少 42	
21	春秋航空股份有限公司		分项数据比总体数据多 371	
22	福州航空有限责任公司		分项数据比总体数据多 939	
23	广西北部湾航空有限责任公司		分项数据比总体数据多 2	
24	桂林航空有限公司		分项数据比总体数据多 3	
25	河北航空有限公司		分项数据比总体数据多 170	

国内航空公司备案信息中残疾人数据问题情况表				
序号	单位名称	载运残疾人数量	所需协助及服务	被拒绝乘机情况
26	华夏航空股份有限公司		分项数据比总体数据多 95	
27	江西航空有限公司		分项数据比总体数据多 11	
28	金鹏航空股份有限公司		分项数据比总体数据多 28	
29	苏南瑞丽航空有限公司		分项数据比总体数据多 33	
30	西藏航空有限公司		分项数据比总体数据多 99	
31	浙江长龙航空公司		分项数据比总体数据多 3	
32	中国东方航空股份有限公司		分项数据比总体数据多 13	
33	中国南方航空股份有限公司		分项数据比总体数据多 5320	
34	重庆航空有限责任公司		分项数据比总体数据多 241	
35	四川航空股份有限公司			分项数据比总体数据多 60
36	湖南航空股份有限公司			分项数据比总体数据少 2

附表2

外国及港澳台地区航空公司备案信息问题情况表						
序号	单位名称	运输总条件	机上延误应急预案	已签订协议的国内航空销售代理人信息	已签订协议的国内地面服务代理人信息	投诉受理方式
1	印尼城市快线航空公司	未报送	未报送	未报送	未报送	
2	老挝国家航空公司	未报送	未报送		未报送	
3	澳门航空公司	未报送	未报送		未报送	
4	蒙古航空公司	未报送	未报送		未报送	
5	泰国国际航空公司	未报送	未报送		未报送	
6	澳大利亚捷星航空公司			未报送	未报送	未报送
7	巴基斯坦航空公司			未报送	未报送	未报送
8	越南太平洋航空公司		未报送	未报送	未报送	
9	意大利勒奥斯航空公司		未报送	未报送	未报送	
10	斯里兰卡航空公司	未报送	未报送			
11	菲律宾飞鹰航空公司		未报送	未报送		
12	泰国亚洲航空（长途）有限公司		未报送	未报送		
13	越南航空公司		未报送		未报送	
14	维珍航空公司		未报送		未报送	
15	阿尔及利亚航空公司			未报送	未报送	
16	印度尼西亚巴迪航空有限公司			未报送	未报送	
17	印尼狮子航空有限公司			未报送	未报送	
18	首尔航空			未报送	未报送	
19	泰国狮子蒙特里航空公司			未报送	未报送	
20	伊朗马汉航空公司			未报送	未报送	
21	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司		未报送		未报送	
22	泰国亚洲航空公司		未报送			
23	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司		未报送			

外国及港澳台地区航空公司备案信息问题情况表						
序号	单位名称	运输总条件	机上延误应急预案	已签订协议的国内航空销售代理人信息	已签订协议的国内地面服务代理人信息	投诉受理方式
24	菲律宾亚洲航空公司		未报送			
25	马来西亚亚洲航空有限公司		未报送			
26	土耳其航空公司		未报送			
27	摩洛哥皇家航空公司				未报送	
28	美国达美航空公司				未报送	
29	印度尼西亚鹰航空公司				未报送	
30	柬埔寨国家航空有限公司				未报送	
31	科威特航空			未报送		
32	波兰航空公司				未报送	
33	日本乐桃航空公司			未报送		
34	澳大利亚澳洲航空公司				未报送	
35	俄罗斯西伯利亚航空公司				未报送	
36	俄罗斯国际航空公司				未报送	
37	泰国微笑航空公司				未报送	
38	柬埔寨天空吴哥航空公司				未报送	
39	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司				未报送	
40	韩国济州航空公司				未写明代理业务范围	
41	缅甸国际航空公司				未报送	
42	文莱皇家航空公司				未报送联系方式	

附表3

国内机场备案信息问题情况表						
序号	单位名称	大面积航班延误总体应急预案	家属援助计划	本场地面服务代理人信息	投诉受理方式	截载时间报送
1	山南隆子机场	未报送	未报送	未报送		未报送
2	三沙永兴机场	未报送		未报送	未报送	
3	甘南夏河机场	未报送		未报送		未报送
4	日喀则定日机场			未报送		未报送
5	长海大长山岛机场			未报送		未报送
6	汉中城固机场					未报送
7	泉州晋江国际机场			未报送		
8	鄂州花湖机场			未报送		未报送
9	天水麦积山机场			未报送		未报送
10	安康富强机场			未报送业务范围		
11	临沂启阳机场			未报送业务范围		
12	襄阳刘集机场			未报送业务范围		
13	常州奔牛国际机场			未报送		
14	张家界荷花机场			未报送		
15	十堰武当山机场			未报送		
16	常德桃花源机场			未报送		
17	黄山屯溪国际机场			未报送		
18	临汾尧都机场			未报送		
19	岳阳三荷机场			未报送		
20	邵阳武冈机场			未报送		
21	格尔木机场			未报送		
22	果洛玛沁机场			未报送		
23	建三江湿地机场			未报送		

国内机场备案信息问题情况表						
序号	单位名称	大面积航班延误总体应急预案	家属援助计划	本场地面服务代理人信息	投诉受理方式	截载时间报送
24	阿尔山伊尔施机场			未报送		
25	海西花土沟机场			未报送		
26	永州零陵机场			未报送		
27	海北祁连机场			未报送		
28	阿拉善右旗巴丹吉林机场			未报送		
29	芜湖宣州机场			未报送		
30	天水麦积山			未报送		
31	日照山字河机场			未报送业务范围		
32	忻州五台山机场			未报送业务范围		
33	潍坊机场			未报送业务范围		
34	合肥新桥国际机场			未报送联系方式		
35	贵阳龙洞堡国际机场			未报送联系方式		