



[_http://www.mot.gov.cn](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

《公共航空运输旅客服务管理规定》政策解读

为更好地保障民航旅客合法权益，我部日前公布了《公共航空运输旅客服务管理规定》（交通运输部令2021年第3号，以下简称《规定》）。现将有关情况说明如下：

一、制定背景

近年来，民航运输得到快速发展，民航已成为社会大众出行的主要方式之一，人民群众对民航服务种类、服务范围、服务能力和服务水平的要求也越来越高。我们高度重视客运服务监督管理工作，着力强化服务规范意识和服务质量管理能力，创新服务手段和服务技能。为进一步规范国内国际旅客、行李运输秩序，有必要在总结近年来旅客运输服务和消费者权益保护工作经验的基础上，对原民航总局发布的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》和《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》整合修订为《规定》，将规范的重点聚焦在提升民航服务质量、保护消费者合法权益上，从管理的角度，对民航旅客运输服务质量作出规范，增强人民群众对民航服务的满意度和获得感。

二、主要内容

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_6635

