



第七次世界范围航空运输会议
(ATCONF/7)

2026 年 11 月 16 日至 20 日，蒙特利尔总部

议程项目 3： 加强监管和制度框架
3.3： 加强应急规划机制与消费者保护，建设有韧性的航空系统

通过数字化解决方案提升旅客体验

(由巴西提交并获 LACAC 18 个成员国¹支持)

执行摘要 提升旅客体验和服务质量是各行业服务提供者的一项重要目标，民航业也不例外。 各国采用的现代化工具，例如数字化解决方案和庭外争议解决机制，已证明颇有裨益。这些工具有助于以平实易懂的语言为旅客提供清晰可靠的信息，便利投诉的提交和处理，并加强监管监督。 与此同时，航空公司采用数字解决方案（例如实时沟通、自动改签和电子凭证等），有望在运行中断期间显著提升运行响应能力。这些工具还能追溯向旅客提供的协助，减少信息不对称，预防争议，并增强公众对航空运输体系的信任。 巴西的经验表明，改善旅客体验对于减少冲突和提升该行业的整体绩效具有关键作用。 行动：会议的行动在第 4.1 段。	
战略目标：	本工作文件涉及战略目标：航空运输经济发展确保实现经济繁荣和全民社会福祉和航空实现无缝、无障碍和可靠的全民出行。
财务影响：	不适用
参考文件：	不适用

¹ 伯利兹、多民族玻利维亚国、智利、哥斯达黎加、古巴、多米尼加共和国、厄瓜多尔、萨尔瓦多、危地马拉、圭亚那、洪都拉斯、牙买加、尼加拉瓜、巴拿马、巴拉圭、秘鲁、乌拉圭和委内瑞拉玻利瓦尔共和国。

1. 引言

1.1 提升旅客体验和服务质量是构建可持续航空运输体系的一项关键目标。数字化转型有助于更有效地沟通、提供服务和解决争议。

1.2 虽然司法机制依然至关重要，但过度依赖诉讼可能会导致效率低下和拖延结果。巴西的经验表明，转向预防性、数字化和以服务为导向的做法具有诸多优势。

2. 背景：巴西的情况

2.1 历史上，巴西在航空运输争议方面经历了高度司法化。研究表明，该行业在消费者诉讼中所占的比例远高于其应有份额。

2.2 巴西律师协会（Ordem dos Advogados do Brasil – OAB）已正式确认存在一些实体从事未经授权的法律中介和集体诉讼活动，并据此采取了执法行动，包括暂停了多家提供此类服务的网站。

2.3 尽管进行了监管制度的现代化并努力促进竞争，包括市场自由化，但一些航空公司仍表示，高昂的诉讼成本是影响其决定在巴西开展业务的一个因素。

2.4 这一情况进一步推动采取更以客户为中心的监管方式，旨在提高服务质量和旅客体验，同时避免诉讼。

3. 讨论

3.1 自 2017 年以来，巴西在民航领域实施了一项全国性的在线争议解决机制 Consumidor.gov.br，该机制使消费者和航空公司能够在遵循既定程序且有明确时限的环境中直接进行互动。

3.2 基于这一经验，ANAC 旅客平台（[ANAC Passageiro](#)）应运而生，旨在通过提供针对该行业的特定功能（包括旅客信息、高效的投诉提交流程以及更好的监管监测）进一步加强现有系统。这些工具有助于减少信息不对称并提高透明度。

3.3 此外，在运行过程中，服务中断仍是旅客不满意的一个主要原因。在此背景下，航空公司采用数字化解决方案以更有效地做出响应变得日益重要，包括提供航班状态的实时信息、自动改签、直接沟通渠道以及用于餐食、住宿和交通等旅客照料服务的电子凭证。

3.4 这些工具对于提升旅客体验至关重要，特别是在因各种原因无法完全实现运行效率的情况下。

3.5 数字系统还能确保所提供帮助的可追溯性。这有助于核实义务是否已履行，从而减少因说法不一致而引发的争议。在诉讼频繁的环境中，可追溯性是增强信任、减少不必要法律诉讼的关键手段。

3.6 今年 4 月至 7 月期间通过该平台取得的成果证明了该机制的有效性。在此期间，共处理完毕 7,490（七千四百九十）起投诉，争议解决率为 80%，平均响应时间为 4.6 天。旅客对所获服务的满意度在 5 分制中平均得分为 3.23 分。这些结果表明，结构化的数字化争议解决机制能够提供及时的响应，促进旅客与航空公司之间的直接沟通，并有助于有效解决消费者投诉。

3.7 巴西的经验表明，透明度、恰当的信息、有效的投诉处理渠道以及高效的服务恢复，是提升旅客体验和减少争议的关键策略。

4. 会议的行动

4.1 请会议：

- a) 认可鼓励成员国推动提升服务质量和旅客体验，并采用针对航空运输行业量身定制的在线争议解决平台的重要性；
- b) 鼓励航空公司实施数字化解决方案，改善运行中断期间旅客协助服务的提供和可追溯性；和
- c) 建议国际民用航空组织（ICAO）促进各成员国和行业利害关系方就这些事项交流最佳做法。

— 完 —