

民用航空行政处罚决定书

中南局罚决政法字[2019]1号

中国南方航空股份有限公司：

我局依法对你公司涉嫌未在规定时限内对旅客投诉做出实质性回复的行为进行了调查。现已查明：你公司就夏欣旅客2018年5月18日针对不予非自愿退票问题的投诉，未在规定时限内做出实质性回复。以上事实有你公司9月11日《关于夏欣投诉举报的调查报告》等证据为证。

我局认为，你公司上述行为违反了《航班正常管理规定》第四十六条第二款的规定，现依据《航班正常管理规定》第五十九条的规定，对你公司作出下列行政处罚：警告，并处人民币10000元罚款。

罚款于本处罚决定书送达之日起15日内凭缴款码向代理银行缴纳。

与本处罚决定相对应的缴款码：0000 0019 0001 1510

逾期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的3%加处罚款。

同时，按照《中华人民共和国行政处罚法》第23条的规定，责令你公司立即改正上述违法行为。

当事人如不服本处罚决定，可自本处罚决定书送达之日起六十日内向中国民用航空局申请行政复议；也可自本处罚决定书送达之日起六个月内，直接向人民法院起诉，但不停止本处罚决定的执行。逾期不申请行政复议也不向人民法院起诉又不履行处罚决定的，我局将依法申请人民法院强制执行。

