

《公共航空运输旅客服务管理规定》解读

民航局运输司 王旭

- 2021年3月，颁布了《公共航空运输旅客服务管理规定》，新规章将于今年9月1日正式施行。
- 这是民航局制定的第二部关于旅客服务方面的规章。

中华人民共和国交通运输部令

2016年第56号

《航班正常管理规定》已于2016年3月24日经第6次部务会议通过，现予公布，自2017年1月1日起施行。

部长



2016年5月20日

中华人民共和国交通运输部令

2021年第3号

《公共航空运输旅客服务管理规定》已于2021年2月24日经第4次部务会议通过，现予公布，自2021年9月1日起施行。

部长



2021年3月3日

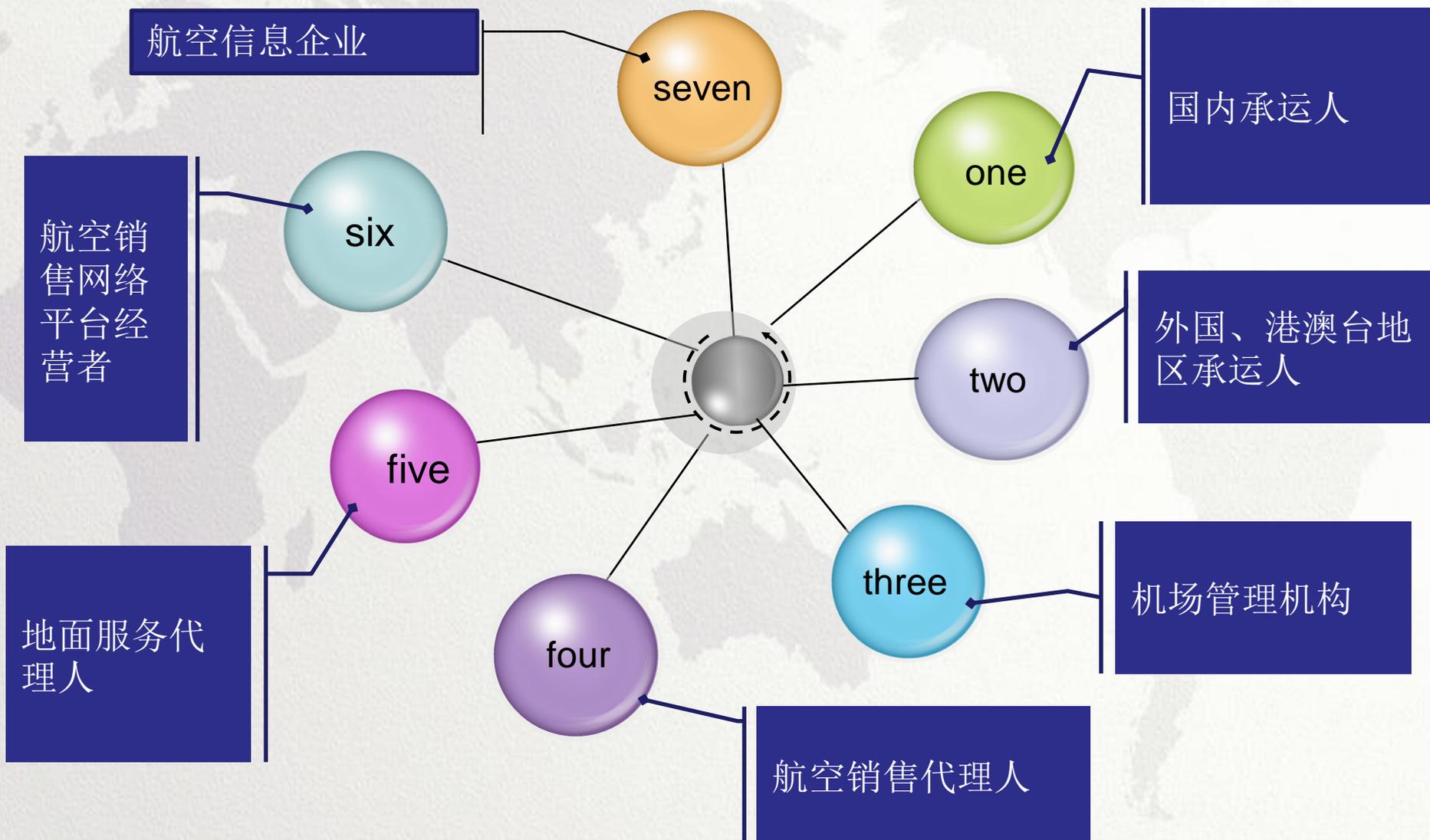
修订过程

- 先后三次在行业内外征求意见



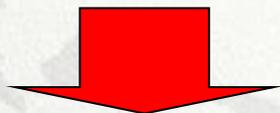
- 赴部分企业进行专题调研
- 2020年1月报交通部审查
- 2021年3月正式出台

第一章 总则





外国航空公司、港澳台地区航空公司
在我国境内的运输行为



航班始发地或经停地在中华人民共和国境内（不含港澳台）

✓ LH PEK-FRA
LH FRA-PVG-PEK

✗ LH FRA-PEK
LH FRA-TPE-PEK

◆ 运输总条件的工作要求 (A6, A7, A8, A16)



- 1、法律性质
- 2、制定原则：不得与国家法律法规、民航服务管理规章相抵触。
- 3、修改要求：标明生效日期；一般不溯及既往。

◆ 运输总条件内容 (A8)

| | |
|---|--|
| 1 | 客票销售和退票、变更实施细则 |
| 2 | 旅客乘机相关规定，包括婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客承运标准 |
| 3 | 行李运输具体要求 |
| 4 | 超售处置规定 |
| 5 | 受理投诉的电子邮件地址和电话 |

变化频繁的，可单独制定规定，视为运输总条件一部分，在同一位置以显著方式公布

◆ 承运人要与代理人签订代理协议 (A9-1, A11)



销售代理协议

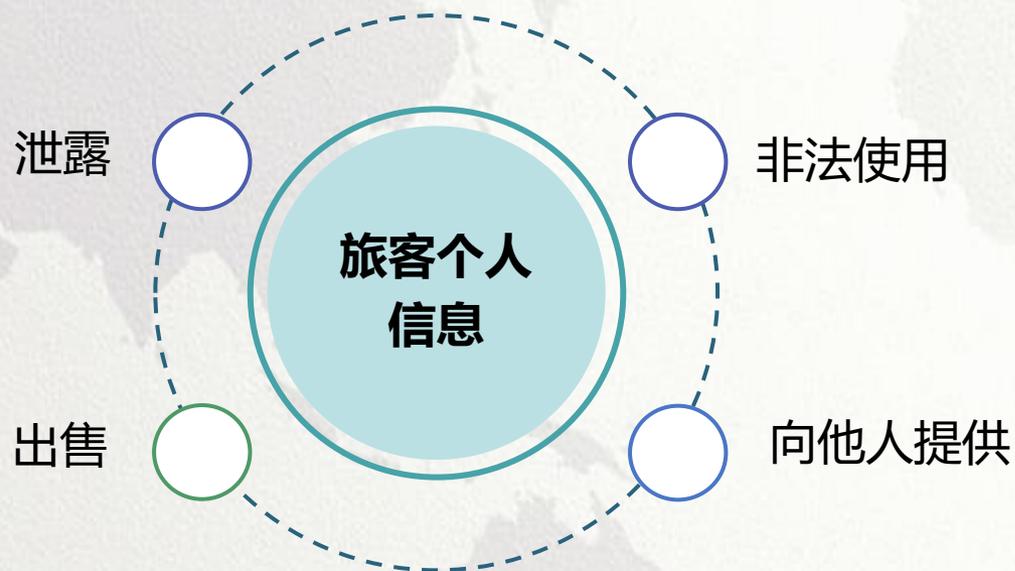


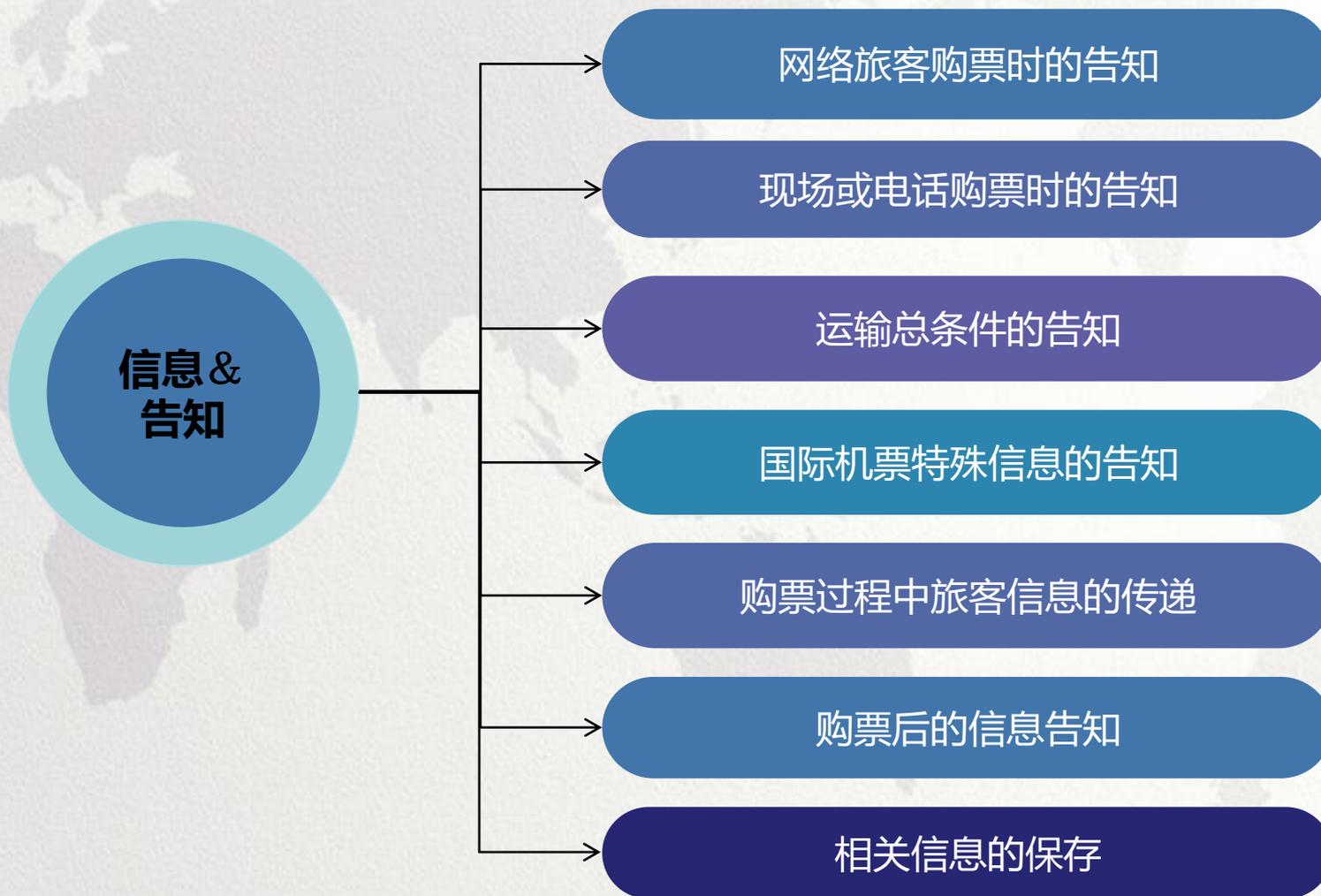
地面服务代理协议

明确公共航空运输旅客服务标准

采取有效督促措施

◆ 信息保护规定 (A14, A61-1)





网络购票时告知主要服务信息（A15）：

- （一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- （二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- （三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- （四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
- （五）该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- （六）该航班是否提供餐食；
- （七）按照国家规定收取的税、费；
- （八）该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

◆ 运输总条件告知 (A16)

承运人或者其航空销售代理人通过网络途径销售客票的，应当将运输总条件的**全部内容**纳入到旅客购票时的必读内容，以**必选项的形式**确保购票人在购票环节阅知。

示例:



阅读并接受《购票及旅行须知》、《安全须知》、《运输总条件》、《客票规定》、《隐私条款》、《保险条款及理赔》

下一步



阅读并接受《旅客购票须知》《锂电池运输规定》《客票行李规定》《国内运输总条件》《国际运输总条件》《隐私通知》《投保须知及委托书》 提前选座产品购买须知《额外行李产品购买须知》 预付费休息室产品购买须知及免责声明

下一步



订单包含机票、附加选购产品、机建燃油费、税费。

点击下一步表示已阅读并同意组合险须知，划线价格说明， 航空旅客、行李国内运输总条件， 航空逾重行李收费标准， 国内运输散客票价使用条件总则，机票增值产品供应商资质证明，机票预订须知，特殊旅客出行提示，航班信息免责声明和锂电池及危险品须知

◆ 运输总条件告知 (A15、A16)

网络销售

➤ 详细告知

售票处或电话销售

➤ 提示阅读+告知阅读途径

◆ 出入境规定提示 (A17)

销售国际机票

提示自行查阅

出入境规定

◆ 旅客信息录入 (A19)



◆ 信息告知 (A20)

出票后信息告知 →



◆ 信息保存 (A21)

客票销售信息



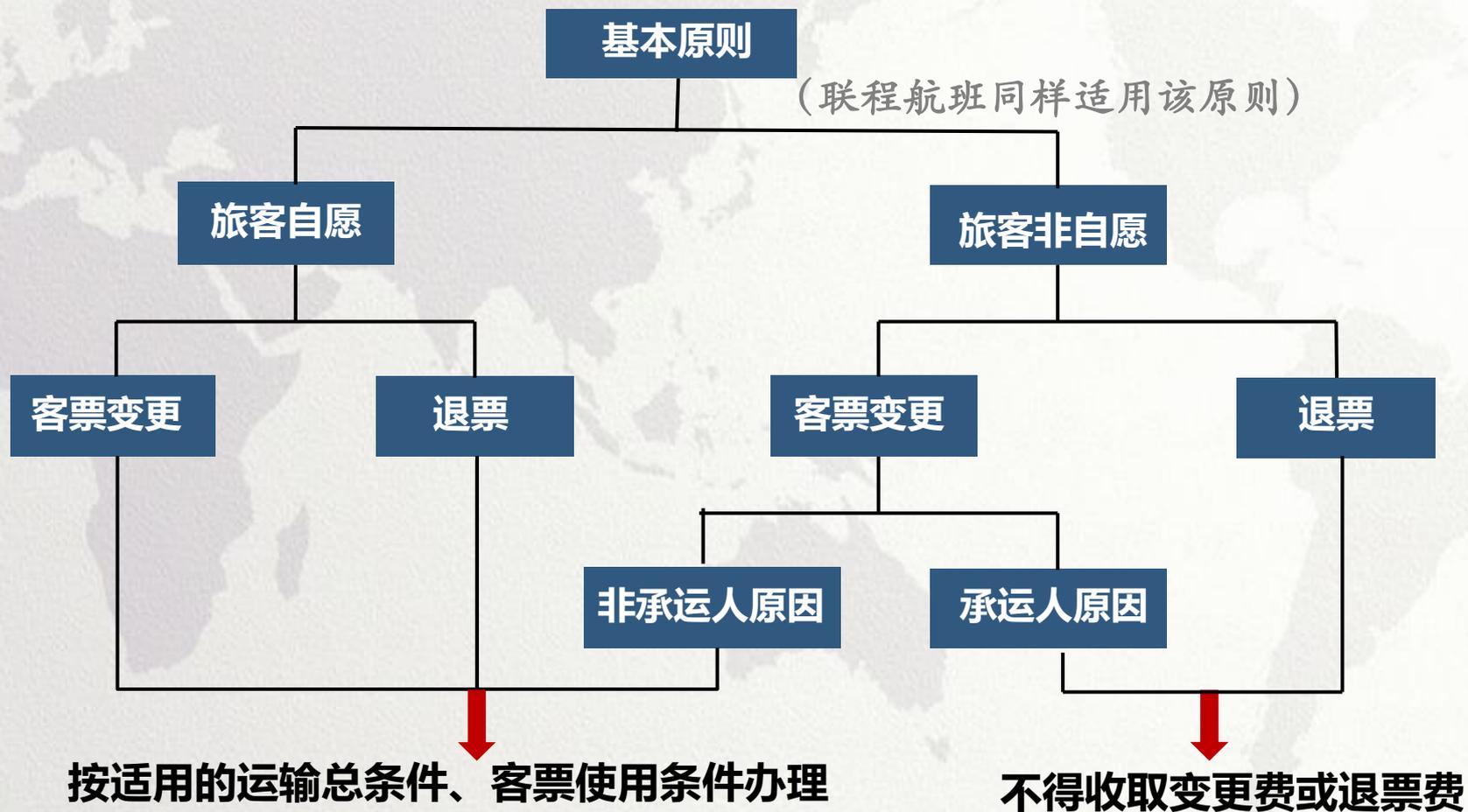
完整、保密、可用

至少3年

◆ 退改签方面的基本要点

- 1、取代了《航班正常管理规定》中关于客票退改签的规定。
- 2、明确了不得收费的情形。
- 3、大部分情形由航空公司自行制定。

◆ 明确退改签原则性要求 (A22~A25, A27-2, A61-2)



◆ 规定退款时限 (A26, A61-2)

旅客有效退款申请

7个工作日内



办理完成退款手续

不含金融机
构处理时间

◆ 明确联程航班运输要求 (A27-1)

在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

- ✓ 确定缔约承运人
- ✓ 最简单的处理原则

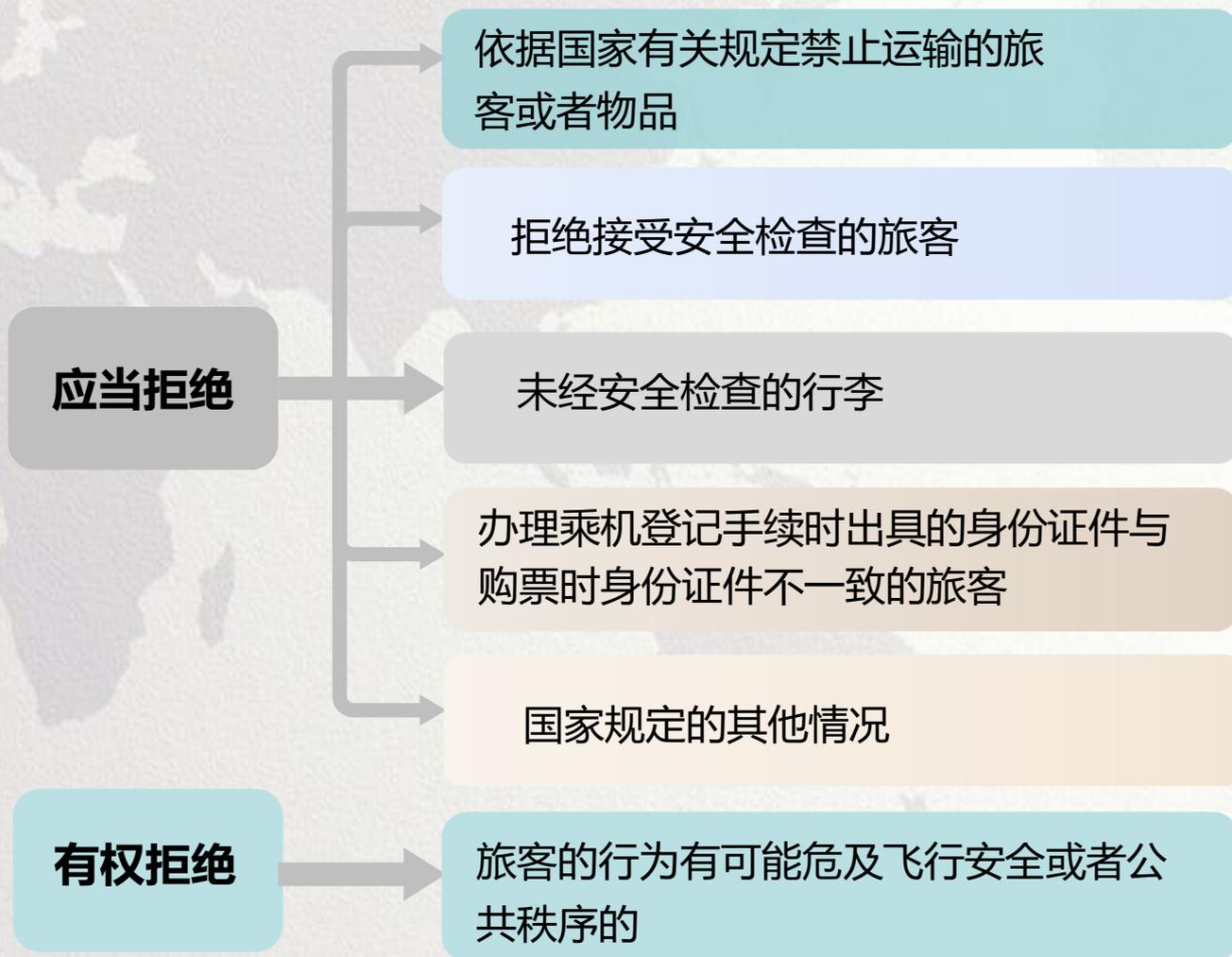
第五章 乘机

◆ 优化旅客乘机体验



- ✓电子或纸质登机牌上的信息：旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、**登机口**、航程等已确定信息。
- ✓登机口、登机时间等发生变更的，承运人、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客。

◆ 明确拒绝运输情形 (A31)



◆ 拒绝运输后的旅客服务 (A32)



◆ 误机、错乘、漏乘情形下的客票退改 (A34)



◆ 运输总条件中明确行李运输规定 (A37)



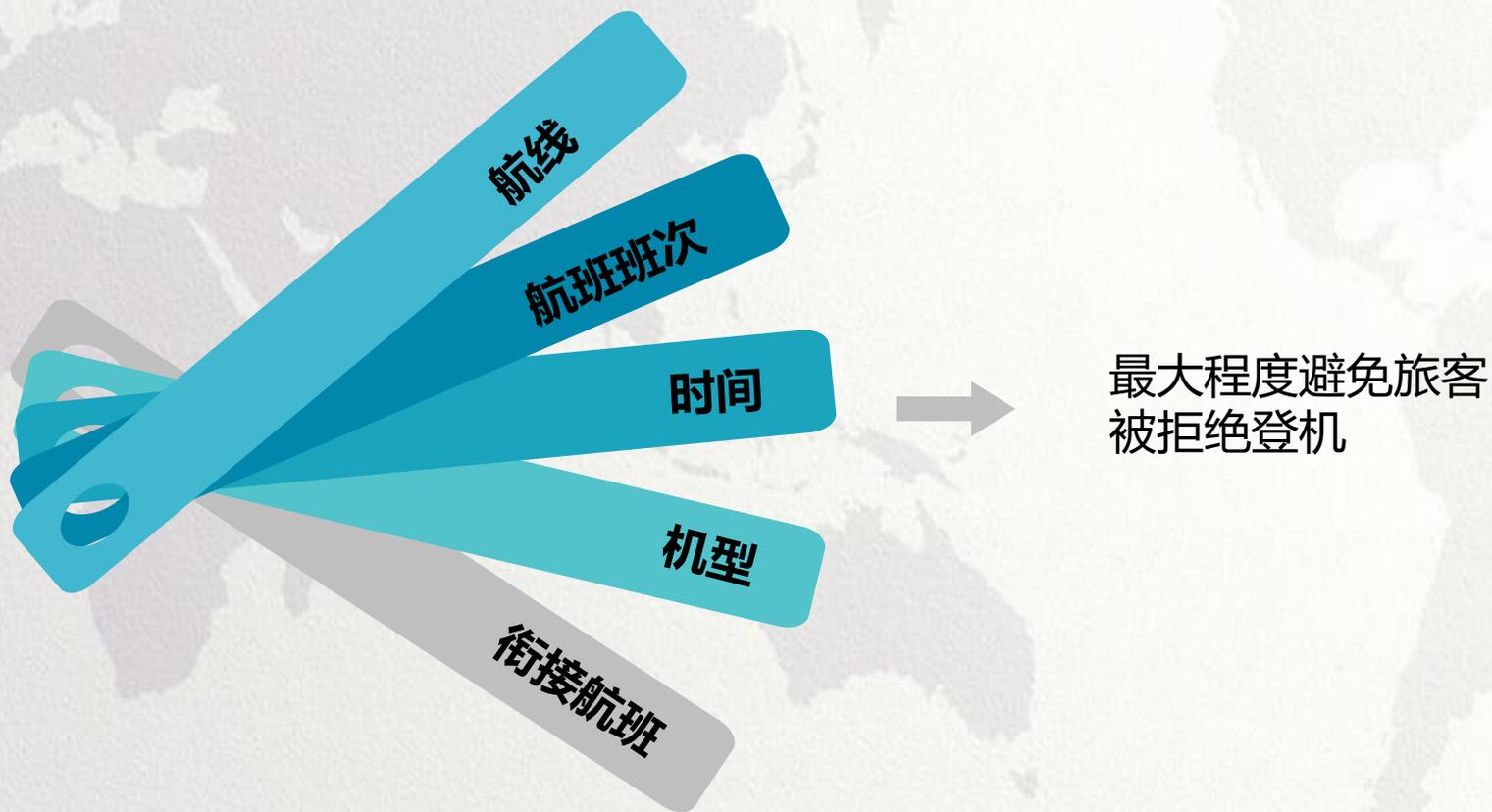
◆ 行李延误到达时的处理要求 (A40)



◆ 出具行李凭证 (A38, A41)

| 凭证类型 | 出具主体 | 出具条件 | 出具形式/要求 |
|----------|-------------------|--------------|----------|
| 行李凭证 | 承运人或者其 地面服务代理人 | 收运行李后 | 纸质或者电子凭证 |
| 行李运输事故凭证 | | 行李发生延误、丢失或损坏 | 及时提供 |

◆ 超售的基本原则 (A42)



◆ 运输总条件中明确超售处置规定 (A43)



超售时的告知

- 1、超售的含义
- 2、超售的可能性
- 3、旅客享有的权利

征集自愿者程序

- 1、时间、地点
- 2、方式
- 3、协商条件
- 4、权限

优先登机规则

- 1、充分考虑特殊旅客、航班衔接
- 2、尽量不使用

赔偿

- 1、非自愿被拒绝登机的旅客
- 2、赔偿标准是现金，明确数额。

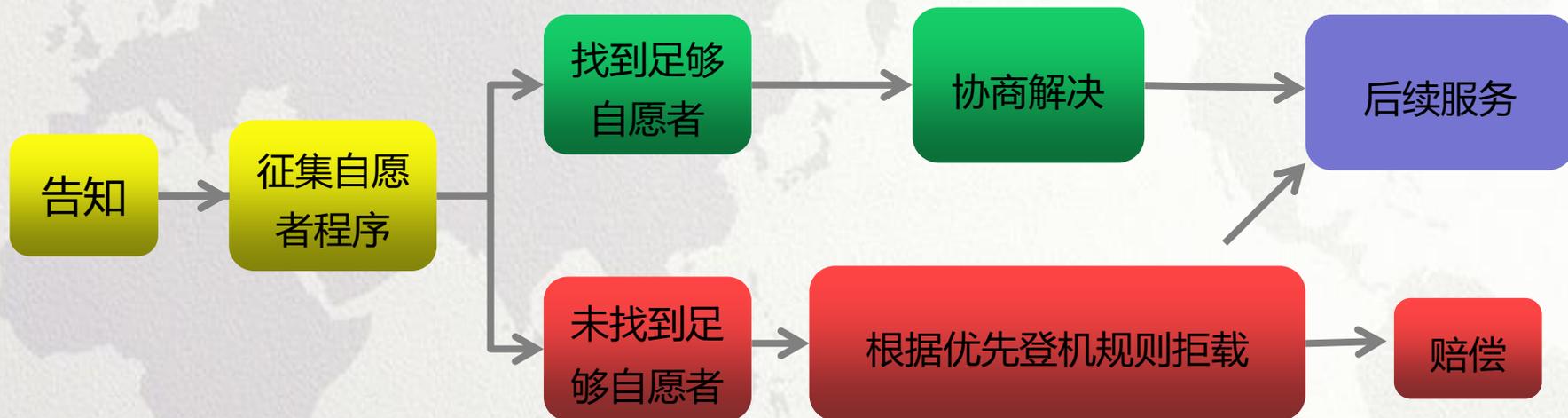
出具证明

- 1、根据旅客的要求
- 2、写清楚原因和结果

客票服务

- 1、按照承运人原因办理改签手续
- 2、免费退票

◆ 超售处置流程 (A44~A49)



◆ 投诉受理要求 (A51、A52)

- 应当设置电子邮件地址、**中国境内**的投诉受理电话
- 对社会公布
- 设立专门机构或指定专人负责受理投诉

◆ 投诉处理要求 (A52)

- 应当具备以中文受理和处理投诉的能力
- 要在**10个**工作日内进行处理；
- 应当包含解决方案；
- 保存3年。

◆ 局方转发投诉的处理要求 (A53)

- 1、明确了消费者事务中心的定位;
- 2、所有单位在民航服务质量监督平台上处理投诉。

民航明传电报

发电单位 民航局运输司

签发盖章 于彪

等级 特急·明电

局发电电〔2021〕743号

关于2021年1月份航空运输 消费者投诉情况的通报

2021年1月外国及港澳台地区航空公司未处理投诉情况表

| 序号 | 被投诉单位 | 投诉人 | 投诉单号 | 投诉类型 | 涉及航线 境内航点 | 管理局 | 投诉 数量 |
|-----|--------------|--------------|--------------|---------|--------------|-----|----------|
| 1 | 韩国济州航空公司 | LIU/ZHONGHUA | D2A210113104 | 票务服务 | 威海 | 华东局 | 1 |
| 2 | 马来西亚亚洲航空有限公司 | 张媛媛 | S2A210123512 | 票务服务 | 武汉 | 中南局 | 1 |
| 3 | 毛里求斯航空公司 | FENG/YARONG | D2E210115277 | 不正常航班服务 | 上海 | 华东局 | 1 |
| 4 | 美国航空公司 | CAI/HUAYU | D2E210118641 | 不正常航班服务 | 北京 | 华北局 | 1 |
| 5 | 斯里兰卡航空公司 | 丁祚粟 | Y2A210127633 | 票务服务 | 北京 | 华北局 | 1 |
| 6 | 泰国酷鸟航空公司 | LIU/XIN | D2A210126619 | 票务服务 | 天津 | 华北局 | 2 |
| | | XU/JUAN | D2A210125453 | 票务服务 | 南京 | 华东局 | |
| 7 | 维珍航空公司 | ZHANG/SHUQIN | D2A210104710 | 票务服务 | 上海 | 华东局 | 1 |
| 8 | 越南航空公司 | 刘亮 | A2A210122476 | 票务服务 | 上海 | 华东局 | 1 |
| 9 | 印度航空公司 | 张强 | S2A210125566 | 不正常航班服务 | 上海 | 华东局 | 1 |
| 10 | 以色列航空公司 | 吴娟 | S2A210104962 | 不正常航班服务 | 北京 | 华北局 | 1 |
| 11 | 印度尼西亚鹰航空公司 | 崔晓黎 | Y2A210126768 | 票务服务 | 北京 | 华北局 | 2 |
| | | DAI/JIUMEI | D2E210105794 | 不正常航班服务 | 上海 | 华东局 | |
| 合 计 | | | | | | | 13 |

◆ 信息备案 (A54~A56)



运输总条件

最新版的运输总条件（与对外公布的版本一致）

投诉信息

投诉电话、邮件地址、投诉受理机构

代理人信息

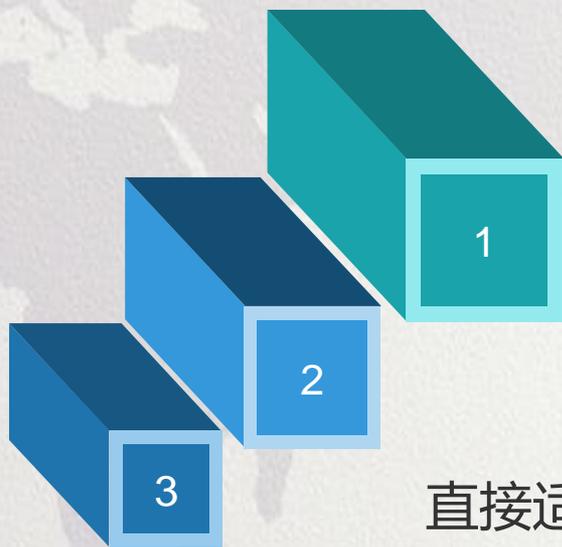
包括地面服务代理人 and 航空销售代理人

更新备案：变更之日起5个工作日内

◆ 信息报送 (A57)



◆ 罚则设置 (A58, A59)



更加人性化

民航严重失信记录的应用

直接适用其他法律、法规进行处罚

➤ 完善规章的配套规范性文件



局方的准备工作

◆ 建设民航服务质量监督平台 (www.12326.cn)



The image shows the user interface of the 12326 Civil Aviation Service Quality Supervision Platform. The top navigation bar includes '中国民航服务质量监督平台', '旅客投诉处理', and '通知中心'. The main content area displays a list of work orders with the following filters: '工单类型' (全部, 投诉, 意见建议, 咨询, 表扬), '值班人' (全部, 值班测试测试, 测试值班, 值班测试, 值班人001, 测试值, 界定组测试, 值班组测试), and '工单日期' (2021-04-06 ~ 2021-05-06). There are buttons for '导出表格', '重置', and '查询'. Below the filters, there is a table with 5 records.

| 序号 | 工单编号 | 工单类型 | 处理类型 | 单位名称 | 客户姓名 | 记录人 | 值班人 | 服务类别 | 界定状态 | 中心回复 | 企业处理... | 余期 | 操作 |
|----|-------------------|------|------|----------|------|------|---------|---------|------|------|---------|----|----|
| 1 | CPT20210414098364 | 投诉 | 受理 | 奥凯航空有限公司 | 姬子阳 | 姬子阳 | 值班测试... | 票务服务 | 未界定 | 已回复 | 未处理 | | 详情 |
| 2 | CPT20210428918965 | 投诉 | 受理 | 奥凯航空有限公司 | 张文婧 | 用户自己 | 值班测试... | 不正常航班服务 | 未界定 | 已回复 | 已处理 | - | 详情 |
| 3 | CPT20210413892416 | 投诉 | 受理 | 奥凯航空有限公司 | 潘乐 | 用户自己 | 值班测试... | 行李服务 | 未界定 | 已回复 | 未处理 | | 详情 |
| 4 | CPT20210406684452 | 投诉 | 受理 | 奥凯航空有限公司 | 王亚丰 | 用户自己 | 测试值班 | 票务服务 | 未界定 | 已回复 | 未处理 | | 详情 |
| 5 | CPT20210406513307 | 投诉 | 受理 | 奥凯航空有限公司 | 强莹 | 用户自己 | 值班测试... | 票务服务 | 未界定 | 已回复 | 已处理 | - | 详情 |

确保符合规章的所有要求

A

运输总条件

B

告知

C

内部管理

航空公司的准备工作

管理代理人

- 全面梳理是否有代理协议或授权
- 协议内容是否明确服务标准
- 是否建立对代理人的监督管理制度

修改网页和APP

- 告知内容是否齐全
- 告知位置是否显著
- 告知程序是否合规

Thank you!

谢谢

