

关于《公共航空运输旅客服务管理规定》落实通知

各销售单位：

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》（见附件 1，以下简称“新规”）将于 9 月 1 日正式开始实行，为了深入贯彻落实落实各项管理规定，请各单位针对新规中涉及代理人的条款（见下描黄内容），自接到通知之日起，根据工作要求启动宣贯、自查、监督落实等相关工作，具体如下：

一、自本通知下发之日起五个工作日内（2021 年 5 月 28 日——2021 年 6 月 3 日），各代理人完成对新规的学习落实。

二、各代理人根据下表中“自查工作要求”逐条进行自查。

针对自查出现的问题，应加强新规培训，充分了解新规的处罚措施、各项违规条款对应的罚金。

对于同时具备网络平台销售渠道的代理（除携程、同程、去哪儿、飞猪、途牛、航班管家、京东、美团外，另行安排落实），须同时按照航空销售网络平台经营者的条款严格落实各项展示、销售告知等要求。

附：《公共航空运输旅客服务管理规定》自查表

《规定》 条款章节	中华人民共和国交通运输部令	自查 工作要求	进展情况	完成 时限	存在问 题
	2021 年第 3 号				
	《公共航空运输旅客服务管理				
	规定》条款内容				
第二章 一般规定	第九条承运人应当与航空销售代理人签订销售代理协议，明确公共航空运输旅客服务标准，并采取有效措施督促其航空销售代理人符合本规定相关要求。承运人应当将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给航空销售代理人；航空销售代理人	航空销售代理人不得擅自更改承运人的相关服务规定。			

	不得擅自更改承运人的相关服务规定。			
	第十条航空销售网络平台经营者应当对平台内航空销售代理人进行核验,不得允许未签订协议的航空销售代理人在平台上从事客票销售活动。 航空销售网络平台经营者应当处理旅客与平台内航空销售代理人的投诉纠纷,并采取有效措施督促平台内的航空销售代理人符合本规定相关要求。	不允许未经授权的第三方投放、如产生投诉采取有效措施处理。		
	第十四条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业应当遵守国家关于个人信息保护的规定,不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。	不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。		
第三章 客票销售	第十五条承运人或者其航空销售代理人通过网络途径销售客票的,应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息,至少应当包括: (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。 承运人或者其航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销	须按条款中涉及的所有告知要求清晰展示客票售前告知信息		

售客票的,应当告知购票人前款信息或者获取前款信息的途径。				
第十六条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。	售前提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件,网络平台须有必选形式。			
承运人或者其航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的,应当提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。				
第十七条承运人或者其航空销售代理人在销售国际客票时,应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。	国际客票提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。			
第十九条承运人或者其航空销售代理人在销售客票时,应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。	各销售单位在销售系统中务必预留旅客本人手机号码或本人其他有效联系方式,并在发生航变时,及时准确传递信息,做好旅客销售保障工作			

	第二十条 承运人或者其航空销售代理人出票后,应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容,至少应当包括: (一)本规定第十五条第一款所列信息; (二)旅客姓名; (三)票号或者合同号以及客票有效期; (四)出行提示信息,包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等; (五)免费获取所适用运输总条件的方式。	请结合自身运营情况,整合局方文件所要求的要素(也可参照海航国内、国际短信模版),明确售后短信正文模板。			
	第二十一条承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业应当保存客票销售相关信息,并确保信息的完整性、保密性、可用性。 前款规定的信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的,依照其规定。	应当保存客票销售相关信息,并确保信息的完整性、保密性、可用性。自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的,依照其规定。			
第四章 客票变更 与退票	第二十三条 旅客自愿变更客票或者自愿退票的,承运人或者其航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。 第二十四条 由于承运人原因导致旅客非自愿变更客票的,承运人或者其航空销售代理人应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下,为旅客办理改期或者签转,不得向旅客收取客票变更费。 由于非承运人原因导致旅客非自愿变更客票的,承运人或者其航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。 第二十五条 旅客非自愿退票的,承运人或者其航空销售代理人不	按照业务文件规定清晰展示退改签规则及协助旅客按照业务文件办理变更手续。(涉及的票务规定正在制定中,可暂缓自查)			

	得收取退票费。			
	第二十六条 承运人或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续,上述时间不含金融机构处理时间。	按照新规文件执行, 确保七个工作日退款。		
	第二十七条 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。 在联程航班中, 旅客非自愿变更客票的, 按照本规定第二十四条办理; 旅客非自愿退票的, 按照本规定第二十五条办理 (第二十四条 由于承运人原因导致旅客非自愿变更客票的, 承运人或者其航空销售代理人应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下, 为旅客办理改期或者签转, 不得向旅客收取客票变更费。 由于非承运人原因导致旅客非自愿变更客票的, 承运人或者其航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。 第二十五条 旅客非自愿退票的, 承运人或者其航空销售代理人不得收取退票费。)	联程航班客票变更, 导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的, 需做好旅客后续行程保障, 协助旅客到达最终目的地或者中途分程地; (涉及的票务规定正在制定中, 可暂缓自查)		
第八章 旅客投诉	第五十一条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当设置电子邮件地址、中华人民共和国境内的投诉受理电话等投诉渠道, 并向社会公布。 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。	1、设置电子邮件地址、中华人民共和国境内的投诉受理电话等投诉渠道, 并向社会公布。 2、设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作; 3、港澳台地区承运人和外国承运人应当具备以中文受理和处理投诉的能力; 4、收到旅客投诉后, 应当及时受理, 做出包含解决方		

	港澳台地区承运人和外国承运人应当具备以中文受理和处理投诉的能力。	案的处理结果； 5、不予受理的，应当说明理由。 6、书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。			
第九章 信息 报告	第五十六条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当将投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息通过民航服务质量监督平台进行备案。 前款所述信息发生变更的，应当自变更之日起 5 个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。 第五十七条 承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业等相关单位，应当按照民航行政机关要求报送旅客运输服务有关数据和信息，并对真实性负责。	1、将投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息通过民航服务质量监督平台进行备案。 2、按照民航行政机关要求报送旅客运输服务有关数据和信息，并对真实性负责。			