

文件编号 DOCUMENT NO.

SMD-Notification-2021-22

密 级 CONFIDENTIALITY

公开

## 关于落实《公共航空运输旅客服务管理规定》服务标准的通知

签发时间	2021年7月15日	签发单位	市场营销部
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	陈乐清
发布范围	主送	福州航空所有签约代理人	
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>《公共航空运输旅客服务管理规定（中华人民共和国交通运输部令2021年第3号）》已于2021年3月15日在交通运输部官网发布并公开，自2021年9月1日起施行。现根据文件要求明确相关服务标准，请遵照执行。具体如下：</p> <p>1、代理人在办理客票销售业务时，须检查旅客身份证、护照、港澳通行证等有效身份证件，填写旅客定座单。订座时，必须完整输入准确的、有效的证件号码及乘机人联系电话。订座完毕，须按规定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。旅客购票及服务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。</p> <p>2、代理人通过网络途径销售客票时，应当以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，至少应当包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；</li> <li>②航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；</li> <li>③航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；</li> <li>④同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；</li> <li>⑤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；</li> <li>⑥该航班是否提供餐食；</li> <li>⑦按照国家规定收取的税、费；</li> <li>⑧该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李</li> </ul>		

额等。

代理人通过线下售票处或电话等其他方式销售客票时，须明确告知旅客以上信息或者获取以上信息的途径。

3、代理人通过网络途径销售客票时，须将委托方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，更好地了解相关服务标准。通过售票处或电话等其他方式销售客票时，须提示购票人阅读委托方运输总条件并告知阅读委托方运输总条件的途径。

4、委托方当将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给代理人，代理人不得擅自更改委托人的相关服务规定。

5、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定座系统。

6、代理人出票后，须通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容：

①本通知第 2 条规定的航班主要服务信息；

②旅客姓名；

③票号或者合同号以及客票有效期；

④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；

⑤免费获取所适用的委托方的运输总条件方式。

7、代理人应当设置电子邮件地址、投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。同时，设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果，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。

8、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（不含金融机构处理时间）。

9、代理人服务信息及相关数据备案

①代理人应当根据民航行政机关要求，将投诉受理机构、投诉受理人员、中国境内投诉受理电话和电子邮箱地址等信息，通过民航服务质量监督平台进行及时备案。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。

②代理人需根据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、准确性以及合法性负责。

10、代理人信息若发生变更，包括企业的合并、分立、解散、撤

销或名称、法定代表人、营业地址、联系电话、传真、电子信箱等的任何变更，应在变更之日起 3 个工作日内书面通知委托方。

**注意事项**

本通告自2021年9月1日起执行。

