



◆ 订票时信息告知 (A15)

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。



网络售票的，在预订界面通过加粗、另色显示等显著方式告知相关服务信息。



电话售票的，在智能语音模板或人工客服话术中设置信息或获取途径的内容。



售票处售票的，有告知信息或获取途径的程序。



◆ 订票时信息告知 (A15)



购票过程中告知，而不是出票后。



告知内容至少包括本条所列八项信息。

➤ 航站楼信息：购票时，个别机场无法确定航站楼的，可以不告知

如：大兴机场



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话: 三月

◆ 订票时信息告知 (A15)



告知内容包括本条所列八项信息

➤ 推荐的组合航班应当明确告知是联程航班或不是联程航班。

天津-阿克苏 2021-08-04 周三

08:45 滨海T2 中转: 乌鲁木齐 26h5m 10:50 阿克苏 +1天

第一段

08-04 波音737 有餐

08:45 天津滨海T2

13:00 乌鲁木齐地窝堡T3

乌鲁木齐中转, 停留约20h25m

第二段

08-05 波音737 无餐

09:25 乌鲁木齐地窝堡T3

10:50 阿克苏

航班详情 ^

天津 - 阿克苏

出行提醒、抵达陕西省提醒等2条提醒

单程 08-04 周三 总时长19h55m

22:45 滨海机场T2

幸福JR1530 无餐食 中机型 到达准点率55%

08-05 周四

00:55 咸阳机场T2

西安 停留13h15m

14:10 咸阳机场T3

东航MU9987 有餐食 中机型 到达准点率100%

18:40 阿克苏机场

预订提示: 如遇第一程航班调整, 您需自行办理第二程退改事宜并承担相应费用。



◆ 订票时信息告知 (A15)



告知内容包括本条所列八项信息

- 机票价格要和税费分开
- 国家规定的税和费应当分开列明。

成人	¥680 ×1人
机票	¥630
机建	¥50
燃油	¥0
¥680	
经济舱	

明细 [下一步](#)



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话: 三月

◆ 出票后信息告知 (A20)

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。



时间点是在出票后。



书面形式告知，与销售方式无关。



告知内容包括本条所列五项信息，且信息准确。



◆ 出票后的信息告知 (A20)

问题一：告知形式

- 可以是短信、邮件等方式，不用在行程单中体现。
- 内容较多的，可以使用链接。

问题二：客票有效期

- 客票有效期尽可能简洁明了；
- 比较复杂的，可以告知计算方法。

问题三：告知内容不符合要求。

- 办理乘机登记手续的截止时间应当明确和准确。
- “建议提前2小时到机场”等表述不符合要求。



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话: 三月

◆ 退款时限 (A26)

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。



时间起算点为收到有效退款申请开始，申请不符合要求的时间不算。



7个工作日，不是日历日；当日不包括在内。



承运人有记录证明退款时限未超过7个工作日。

具体要求以航司规定为准，深航规定：航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起5个工作日内办理完成退款手续。



中国民用航空局

CIVIL AVIATION ADMINISTRATION OF CHINA

正在讲话: 三月

◆ 退款时限 (A26)

问题一：主体是两个

- 承运人和销售代理人都受本条款约束。

问题二：时限界定

- 时限是以旅客视角计算，承运人与代理人之间的处理时间包含在7个工作日内。
- 完成退款手续的时间，而不是启动退款手续的时间。
- 金融机构包括银行、信用卡、支付宝、微信等

问题三：责任归属

- 出票方是第一责任人。
- 原则上从哪里买的从哪里退



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话

◆ 投诉受理渠道的建立和公布 (A51)

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。



有在官方网站等官方平台上公布。



投诉受理电话应当是中国境内的电话号码（针对外国承运人）



公布的投诉渠道信息真实，可有效接收受理投诉（电话长期无人接听、邮箱无回复不符合要求）



投诉受理机构应当明确，部分运量小的外航可以没有专门机构，但应设立专人。（针对承运人）



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话: 三月

◆ 港澳台地区和外国承运人投诉受理能力 (A51-3)

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。



受理中文投诉（文字和语音）。



可以用中文回复投诉。



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话: 三月

◆ 投诉处理回复时限 (A52-2)

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。



时限符合要求。



解决方案应当与诉求相关，且逐一对应。



回复内容应当有事实和证据。



中国民用航空局

CIVIL Aviation Administration of China

正在讲话:

◆ 投诉记录保存 (A52-3)

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。



内容包括投诉情况、处理结果。



保存书面记录即可，不需录音。



◆ 投诉处理方式 (A53-3)

旅客向民航行政机关投诉的，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在民航服务质量监督平台上进行投诉处理工作。



无论是否与投诉人达成一致，都应在平台上回复处理结果。



中国民用航空局

Civil Aviation Administration of China

正在讲话: 三月

◆ 投诉管理 (A51-53)

问题一：部分外航、OTA平台未公布投诉电话

问题二：部分外航、个别小机场未与平台对接

问题三：部分外航投诉回复超时

问题四：OTA平台的投诉管理