

修订日期	生效日期	检查专业	检查项目	检查内容	检查标准	检查提示/判断标准	检查依据	适用相对人类型
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41542销售代理的要求	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。	1.有销售代理协议或有书面授权，且明确公共航空运输旅客服务标准。 2.建立相关督促制度，并实施了有效措施，销售代理人能符合规范要求。 3.有向销售代理人提供客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定，且所提供的规定与承运人规定一致。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第九条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41545订票时信息告知	承运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：< br >（一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；< br >（二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；< br >（三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；< br >（四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；< br >（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；< br >（六）该航班是否提供餐食；< br >（七）按照国家规定收取的税费；< br >（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。承运人通过售票处或者电话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。	1.网络售票的，在预订页面通过加粗、另色显示等显著方式告知相关服务信息； 2.电话售票的，在智能语音播报或人工客服话术中设置信息或获取途径的内容； 3.售票处售票的，有告知信息或获取途径的程序； 4.告知内容包括本条所列八项信息。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十五条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41546运输总条件告知	承运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备内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节周知。承运人通过售票处或者电话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。	1.网络售票的，将网站或APP订票界面设置成需勾选阅读运输总条件后才能完成购票手续，运输总条件可以是超链接形式； 2.电话售票的，在智能语音播报或人工客服话术中，设置阅读运输总条件的提示内容和告知阅读途径的内容； 3.售票处售票的，有提示阅读运输总条件的程序。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十六条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41547出入境风险提示	承运人在销售国际客票时，应当提示旅客自行查询航班始发地、经停地或者目的地的出入境相关规定。	1.在网络、电话、售票处等销售国际机票的渠道中，有设置提示旅客自行查询相关出入境规定的信息。 2.网络、电话途径应当保留已提示的证据。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十七条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41548旅客信息录入	承运人在销售客票时，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。	1.有购票人提供旅客个人信息的相应证据（如网络自行填写信息的页面记录、电话提供信息的录音等）； 2.旅客定座系统中的旅客个人信息与购票人提供的一致。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十九条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41549出票后信息告知	承运人出票后，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：< br >（一）本规定第十五条第一款所列信息；< br >（二）旅客姓名；< br >（三）票号或者合同号以及客票有效期；< br >（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；< br >（五）免费获取所适用运输总条件的方式。	1.有出票后书面告知相关信息的证据； 2.可以是短信、邮件等形式； 3.告知内容包括本条所列五项信息，且信息准确； 4.内容较多的，可以使用链接形式。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41550客票销售信息保存	承运人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。	1.有客票信息、售票及出票后各个环节信息告知等记录； 2.交易完成之日为运输合同签订之日。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十一条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41551自愿变更或自愿退票	旅客自愿变更客票或者自愿退票的，承运人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。	1.购票时已明确告知相关标准； 2.按照适用的运输总条件和客票使用条件相关标准执行。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十三条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41552非自愿变更	由于承运人原因导致旅客非自愿变更客票的，承运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，承运人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。	1.运输总条件中应当明确因承运人原因导致非自愿变更的，免收变更费； 2.符合该条情形时，不得以其他名义变相收取变更费。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十四条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41553非自愿退票	旅客非自愿退票的，承运人不得收取退票费。	1.运输总条件明确旅客非自愿退票时免费办理的规则； 2.不得附加限制条件或以其他名义变相收取退票费。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十五条	公共航空运输企业

2021-08-26	2021-09-01	运输航空	承运人旅客服务监察	SID-41583代理人信息备案	承运人应当将其地面服务代理人、航空销售代理人的相关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。承运人备案的航空销售代理人信息为已签订代理协议的国内航空销售代理人名称、所在地、代理业务范围及联系方式（国际航协认证的国内航空销售代理人的相关信息由国际航协直接提供给消费者事务中心）。承运人备案的地面服务代理人信息为已签订代理协议的国内地面服务代理人名称、所在地及代理业务范围。承运人应当在本办法实施之日起20个工作日内在民航服务质量监督平台完成代理人信息的首次备案。	1.首次备案和变更备案时限符合要求 2.报送经授权或签订协议的地面服务代理人、航空销售代理人的相关信息 3.协议到期或授权取消后应当及时变更备案 4.备案的代理人名称、所在地、代理业务范围信息与授权或协议中的信息一致 5.备案的航空销售代理人联系方式信息真实，可有效联系到相关代理人。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十五条 《公共航空运输旅客服务信息备案管理办法》（民航规〔2021〕24号）第六条、第九条	公共航空运输企业
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41618执行承运人服务规定要求	航空销售代理人不得擅自更改承运人的相关服务规定。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第九条第二款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41619个人信息保护	航空销售代理人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。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十四条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41620订票时信息告知	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：< br>（一）承运人名称，包括签约承运人和实际承运人；< br>（二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；< br>（三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；< br>（四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；< br>（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；< br>（六）该航班是否提供餐食；< br>（七）按照国家规定收取的地、费；< br>（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。航空销售代理人通过售票处或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。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十五条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41621运输总条件告知	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读。航空销售代理人通过售票处或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。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十六条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41623旅客信息录入	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。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十九条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41624出票后信息告知	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：< br>（一）本规定第十五条第一款所列信息；< br>（二）旅客姓名；< br>（三）票号或者合同号以及客票有效期；< br>（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；< br>（五）免费获取所适用运输总条件的方式。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41625客票销售信息保存	航空销售代理人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。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十一条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41626自愿变更或自愿退票	旅客自愿变更客票或者自愿退票的，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。		《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十三条	航空销售代理人

- (4) 应将包括但不限于以下信息主动告知旅客，并保存已履行告知义务的相关证明：
- 告知旅客旅行中禁止携带、限制携带的危险品及相关规定。若旅客所携带的危险品的种类和数量不符合行李运输的规定，应建议旅客将其行李作为危险品货物运输；对于旅客提出的关于行李中的危险品的问题，应按照民用航空危险品运输的相关规定给予回答。
  - 告知旅客应保证护照和签证的有效性，因护照和签证问题不能正常旅行或被遣返的责任由旅客本人承担。
  - 告知旅客客票使用条件、客票航程的航班号、航班时间、实际承运人、始发地、目的地、经停地、中转地、中转时间。
  - 告知旅客免费行李限额、行李尺寸要求等行李运输规则。
  - 告知旅客乘机的候机楼、机场截止办理登机手续的时间。
  - 告知旅客航班变更、取消的服务保障标准。

2. 乙方销售客票时，须提示旅客阅读甲方的运输总条件内容，告知旅客甲方的运输总条件全文阅读渠道和地址，在确保旅客阅读运输总条件后方可完成购票手续，并保存已履行告知义务的相关证明；乙方在网站和移动客户端销售客票时，应将甲方的运输总条件设置为旅客购票环节的必读内容，并确保旅客阅读运输总条件后方可完成购票手续。

- (2) 应告知旅客，甲方将通过短信或邮件通知航班变更、取消信息，要求提供旅客本人的手机号码或邮箱地址，并将旅客本人的手机号码准确输入到定座系统中；对于团队客票，除旅客本人的手机号码外，还需要将团队负责人（领队或调度员）的手机号码准确输入到定座系统中。

- (4) 应将包括但不限于以下信息主动告知旅客，并保存已履行告知义务的相关证明：
- 告知旅客旅行中禁止携带、限制携带的危险品及相关规定。若旅客所携带的危险品的种类和数量不符合行李运输的规定，应建议旅客将其行李作为危险品货物运输；对于旅客提出的关于行李中的危险品的问题，应按照民用航空危险品运输的相关规定给予回答。
  - 告知旅客应保证护照和签证的有效性，因护照和签证问题不能正常旅行或被遣返的责任由旅客本人承担。
  - 告知旅客客票使用条件、客票航程的航班号、航班时间、实际承运人、始发地、目的地、经停地、中转地、中转时间。
  - 告知旅客免费行李限额、行李尺寸要求等行李运输规则。
  - 告知旅客乘机的候机楼、机场截止办理登机手续的时间。
  - 告知旅客航班变更、取消的服务保障标准。
- 可用性；信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。

1. 乙方应按照甲方客票销售业务规定办理以下业务：
- 为旅客预定座位，向旅客告知、解释航空运输相关规定，解答旅客咨询。
  - 为旅客办理出票、退票、客票升舱、改期或客票换开等业务。
  - 为旅客提供有效报销凭证，包括电子客票行程单、发票等。

2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41627非自愿变更	由于承运人原因导致旅客非自愿变更客票的，航空销售代理人应当在有可利用座位或者被转让人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不得向旅客收取客票变更费。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十四条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41628非自愿退票	旅客非自愿退票的，航空销售代理人不得收取退票费。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十五条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41629退款期限	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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十六条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41630联程航班	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，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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十七条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41631非正常乘机	因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，航空销售代理人应当按照本规定第二十四条第一款、第二十五条办理客票变更或者退票。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第三十四条第一款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41632投诉受理渠道的建立和公布	航空销售代理人应当设置电子邮箱地址、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。航空销售代理人应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十一条第一、二款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41633投诉受理要求	航空销售代理人收到旅客投诉后，应当及时受理，不予受理的，应当说明理由。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十二条第一款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41634投诉处理要求	航空销售代理人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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十二条第二款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41635投诉记录保存	航空销售代理人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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十二条第三款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41636投诉处理方式	旅客向民航行政机关投诉的，航空销售代理人应当在民航服务质量监督平台上进行投诉处理工作。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十三条第三款	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41637投诉受理信息备案	航空销售代理人应当将投诉受理电话、电子邮箱地址、投诉受理机构及部门负责人的信息和联系方式通过民航服务质量监督平台进行备案。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十六条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售代理人旅客服务监察	SID-41638旅客运输服务数据和信息报送	航空销售代理人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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十七条	航空销售代理人
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监察	SID-41639平台经营者的要求	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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十条	其他

(3)为旅客提供有效乘机凭证，包括电子客票行程单、发票等。

(4)接收甲方航班取消、变更信息，及时通知旅客，并为旅客办理非自愿改期或退票业务。

(4)接收甲方航班取消、变更信息，及时通知旅客，并为旅客办理非自愿改期或退票业务。

(4)接收甲方航班取消、变更信息，及时通知旅客，并为旅客办理非自愿改期或退票业务。

(4)接收甲方航班取消、变更信息，及时通知旅客，并为旅客办理非自愿改期或退票业务。

15. 乙方须按甲方规定办理非自愿退票。

(4)旅客因病退票，应按甲方相关规定办理手续。

(5)退款办理时间不得超过五个工作日。

(6)对于被遣返旅客，不得办理客票退款业务。

(4)接收甲方航班取消、变更信息，及时通知旅客，并为旅客办理非自愿改期或退票业务。

2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41640个人信息保护	航空销售网络平台经营者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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第十四条	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41641客票销售信息保存	航空销售网络平台经营者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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第二十一条	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41642投诉受理渠道的建立和公布	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。 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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十一条第一、二款	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41643投诉受理要求	航空销售网络平台经营者收到旅客投诉后，应当及时处理；不予受理的，应当说明理由。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十二条第一款	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41644投诉处理要求	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。 航空销售网络平台经营者应当自收到消费者事务中心转发的投诉之日起10个工作日内，在民航服务质量监督平台向投诉人做出处理结果，包括下列内容： （一）基于投诉内容确定的基本事实及相关证据； （二）投诉解决方案及相关依据。 投诉人在同一投诉中提出多项诉求的，航空销售网络平台经营者应当逐一做出包含解决方案的处理结果。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十二条第二款 《公共航空运输旅客投诉管理办法》（民航规〔2021〕28号）第十三条、第十四条	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41645投诉记录保存	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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十二条第三款	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41646投诉处理方式	旅客向民航行政机关投诉的，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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十三条第三款	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41647投诉受理信息备案	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、投诉受理机构及部门负责人信息和联系方式等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。 航空销售网络平台经营者应当在本办法实施之日起20个工作日内在民航服务质量监督平台完成相关投诉受理信息的首次备案。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十六条 《公共航空运输旅客服务信息备案管理办法》（民航规〔2021〕24号）第八条、第九条	其他
2021-08-26	2021-09-01	运输航空	航空销售网络平台经营者旅客服务监督	SID-41648旅客运输服务数据和信息提供	航空销售网络平台经营者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。	《公共航空运输旅客服务管理规定》（CCAR-273）第五十七条	其他

7. 乙方应遵守国家关于个人信息保护规定，对旅客、重要旅客及随员的个人信息和行程等信息负有保密义务，不得将上述信息出售、非法使用或泄露给第三方。

17. 乙方在销售客票时，应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、真实性、保密性、可用性；信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。

《新规》及《服务质量标准建设年》自查事项累计54条，9月16日-18日已开展自查，52条符合局方要求，其他2条不适用。























































