



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕08号

提示主题	关于开展局方涉及渠道法定自查项目学习的业务提示							
签发时间	2022年3月15日	签发人	艾朱巍					
执行类型	☉阅知 ☉落实☉传达☉反馈	联系人	林冰					
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部						
	抄送	境内各区域营销单位经理/销售部渠道管理中心						
提示内容	<p>各区域营销中心、营业部：</p> <p>为了落实公司市场服务质量目标，提升旅客服务满意度，按照局方法定自查要求，现对法定自查项目进行整理归纳共26条如下，请各销售单位在文件下发一个工作日内通知代理商，并组织代理商学习和培训。培训可采用线上或线下的方式。请各销售单位于3月17日前反馈通知台账和培训台账至林冰邮箱。</p>							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>检查项目</th> <th>检查内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>航空运价</td> <td> <p>[SID-26003]儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察旅客票价</p> <p>【检查标准】</p> <p>国内航线婴儿旅客的普通票价，按同一航班对应舱位成人普通票价的10%计价。</p> <p>儿童及革命伤残军人、因公致残的人民警察的普通票价，按同一航班对应舱位成人普通票价的50%计收。</p> <p>儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察乘坐国内航班，可以自愿选择购买航空公司在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价，并执行相应的限制条件。</p> <p>各航空公司要开放官网、直销柜台、销售代理人、OTA平台等所有的销售渠道，不得对优惠客票的销售地点进行限制。</p> <p>【检查依据】《中国民用航空总局 国家发展和改革委员会关于国内航空运价管理有关问题的通知》（民航规财发〔2004〕51号）、《中国民用航空局 国家</p> </td> </tr> </tbody> </table>	序号	检查项目	检查内容	1	航空运价	<p>[SID-26003]儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察旅客票价</p> <p>【检查标准】</p> <p>国内航线婴儿旅客的普通票价，按同一航班对应舱位成人普通票价的10%计价。</p> <p>儿童及革命伤残军人、因公致残的人民警察的普通票价，按同一航班对应舱位成人普通票价的50%计收。</p> <p>儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察乘坐国内航班，可以自愿选择购买航空公司在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价，并执行相应的限制条件。</p> <p>各航空公司要开放官网、直销柜台、销售代理人、OTA平台等所有的销售渠道，不得对优惠客票的销售地点进行限制。</p> <p>【检查依据】《中国民用航空总局 国家发展和改革委员会关于国内航空运价管理有关问题的通知》（民航规财发〔2004〕51号）、《中国民用航空局 国家</p>	
序号	检查项目	检查内容						
1	航空运价	<p>[SID-26003]儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察旅客票价</p> <p>【检查标准】</p> <p>国内航线婴儿旅客的普通票价，按同一航班对应舱位成人普通票价的10%计价。</p> <p>儿童及革命伤残军人、因公致残的人民警察的普通票价，按同一航班对应舱位成人普通票价的50%计收。</p> <p>儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察乘坐国内航班，可以自愿选择购买航空公司在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价，并执行相应的限制条件。</p> <p>各航空公司要开放官网、直销柜台、销售代理人、OTA平台等所有的销售渠道，不得对优惠客票的销售地点进行限制。</p> <p>【检查依据】《中国民用航空总局 国家发展和改革委员会关于国内航空运价管理有关问题的通知》（民航规财发〔2004〕51号）、《中国民用航空局 国家</p>						

		<p>发展改革委关于明确儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察旅客票价等有关问题的通知》（民航发〔2009〕87号）、《关于进一步做好革命伤残军人和因公致残的人民警察优惠客票销售工作的通知》（民航发〔2017〕43号）、《中国民用航空局 国家发展和改革委员会关于印发民用航空国内运输市场价格行为规则的通知》（民航发〔2017〕145号）</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,实地现场检查</p>
2	销售代理手续费	<p>[SID-26014]销售代理手续费</p> <p>【检查标准】</p> <p>航空运输企业委托销售代理企业销售客票,要按照平等自愿和委托付费的原则签订规范的委托代理合同,明确客运手续费的支付标准和支付条件。客运手续费支付标准由按销售额比例支付改为按每张客票定额支付,合理确定基准定额,可适度浮动。</p> <p>销售代理企业不得向旅客额外加收客票价格以外的任何服务费,不得通过恶意篡改航空运输企业按规定公布的客票价格及适用条件、捆绑销售等违规手段,侵害消费者和航空运输企业权益。</p> <p>【检查依据】《关于国内航空旅客运输销售代理手续费有关问题的通知》（民航发〔2016〕6号）</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,实地现场检查</p>
3	航延授权	<p>[SID-41004]航延授权</p> <p>【检查标准】</p> <p>承运人委托他人代理地面服务业务或者销售代理业务的,应当在代理协议中明确航班出港延误后的服务内容和标准。</p> <p>【检查依据】《航班正常管理规定》（CCAR-300）：《航班正常管理规定》第十九条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查</p>
4	及时告知旅客航班动态信息	<p>[SID-41027]及时告知旅客航班动态信息</p> <p>【检查标准】</p> <p>航空销售代理人在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客定座系统,并负责及时通告旅客航班动态信息。</p> <p>航空销售代理人应当将承运人通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客。</p> <p>【检查依据】《航班正常管理规定》（CCAR-300）：《航班正常管理规定》第二十条、《航班正常管理规</p>

		定》(CCAR-300):《航班正常管理规定》第二十六条第一款(三) 【检查方式】远程文件检查,实地文件检查
5	[[SID-41305]购票时的信息告知要求	[[SID-41305]购票时的信息告知要求 【检查标准】 经营人应当确保在旅客购买机票时,向旅客提供关于禁止航空运输危险品的信息。通过互联网提供的信息可以是文字或者图像形式,但应当确保只有在旅客表示已经理解行李中的危险品限制之后,方可完成购票手续。 【检查依据】《民用航空危险品运输管理规定》(CCAR-276-R1):第85条 【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,实地现场检查
6	[SID-41618]执行承运人服务规定要求	【检查标准】 航空销售代理人不得擅自更改承运人的相关服务规定。 【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第九条第二款 【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查
7	[SID-41619]个人信息保护	【检查标准】 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。 【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第十四条 【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查
8	[SID-41620]订票时信息告知	【检查标准】 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

		<p>票变更规则和退票规则等；</p> <p>(六) 该航班是否提供餐食；</p> <p>(七) 按照国家规定收取的税、费；</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273)：第十五条</p> <p>【检查方式】远程文件检查, 实地文件检查, 远程现场检查, 实地现场检查</p>
9	[SID-41621] 运输总条件告知	<p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273)：第十六条</p> <p>【检查方式】远程文件检查, 实地文件检查, 远程现场检查, 实地现场检查</p>
10	[SID-41622] 出入境风险提示	<p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273)：第十七条</p> <p>【检查方式】远程文件检查, 实地文件检查, 远程现场检查, 实地现场检查</p>
11	[SID-41623] 旅客信息录入	<p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273)：第十九条</p> <p>【检查方式】远程文件检查, 实地文件检查, 远程现场检查, 实地现场检查</p>
12	[SID-41624] 出票后	<p>【检查标准】</p> <p>航空销售代理人出票后，应当以电子或者纸质等</p>

	信息告知	<p>书面方式告知旅客涉及行程的重要内容,至少应当包括:</p> <p>(一) 本规定第十五条第一款所列信息;</p> <p>(二) 旅客姓名;</p> <p>(三) 票号或者合同号以及客票有效期;</p> <p>(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;</p> <p>(五) 免费获取所适用运输总条件的方式。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273): 第二十条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
13	[SID-41625]客票销售信息保存	<p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273): 第二十一条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
14	[SID-41626]自愿变更或自愿退票	<p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273): 第二十三条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
15	[SID-41627]非自愿变更	<p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>由于非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按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273): 第二十四条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>

	16	[SID-41628]非自愿退票	<p>[SID-41628]非自愿退票</p> <p>【检查标准】 旅客非自愿退票的,航空销售代理人不得收取退票费。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第二十五条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	17	[SID-41629]退款期限	<p>[SID-41629]退款期限</p> <p>【检查标准】 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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第二十六条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	18	[SID-41630]联程航班	<p>[SID-41630]联程航班</p> <p>【检查标准】 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。</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第二十七条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	19	[SID-41631]非正常乘机的票务处理	<p>[SID-41631]非正常乘机的票务处理</p> <p>【检查标准】 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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第三十四条第一款</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	20	[SID-41632]投诉受理	<p>[SID-41632]投诉受理渠道的建立和公布</p> <p>【检查标准】</p>

		理渠道的建立和公布	<p>航空销售代理人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。</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《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</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	21	[SID-41633]投诉受理要求	<p>[SID-41633]投诉受理要求</p> <p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第五十二条第一款</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	22	[SID-41634]投诉处理要求	<p>[SID-41634]投诉处理要求</p> <p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>航空销售代理人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:</p> <p>(一)基于投诉内容确定的基本事实及相关证据;</p> <p>(二)投诉解决方案及相关依据。</p> <p>投诉人在同一投诉中提出多项诉求的,航空销售代理人应当逐一做出包含解决方案的处理结果。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第五十二条第二款、《公共航空运输旅客服务投诉管理办法》(民航规〔2021〕)28号:第十三条、第十四条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	23	[SID-41635]投诉记录保存	<p>[SID-41635]投诉记录保存</p> <p>【检查标准】</p> <p>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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第五十二条第三款</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>

	24	[SID-41636]投诉处理方式	<p>[SID-41636]投诉处理方式</p> <p>【检查标准】 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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第五十三条第三款</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	25	[SID-41637]投诉受理信息备案	<p>[SID-41637]投诉受理信息备案</p> <p>【检查标准】 航空销售代理人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的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。 航空销售代理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相关投诉受理信息的首次备案。</p> <p>【检查依据】《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</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
	26	[SID-41638]旅客运输服务数据和信息报送	<p>[SID-41638]旅客运输服务数据和信息报送</p> <p>【检查标准】 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。</p> <p>【检查依据】《公共航空运输旅客服务管理规定》(CCAR-273):第五十七条</p> <p>【检查方式】远程文件检查,实地文件检查,远程现场检查,实地现场检查</p>
<p style="text-align: center;">特此提示</p> <p style="text-align: center;">市场营销部渠道管理中心</p> <p style="text-align: center;">2022年3月15日</p>			

