

销售代理服务检查单（厦航、河北航、江西航）											
检查时间、代理				检查地点：							
序号	检查项目	检查标准	考评要点	检查结论				检查处理（单选）		情况描述	
				符合	不合格			观察	立即整改		限期整改
					I	II	III				
1	销售服务	订座规范	接受预订时，要建立完整的旅客订座记录，并应注明并告之旅客出票时限及相关客票规定；售票时应认真核对旅客的有效身份证、行程、旅客真实有效的联系电话和填写的旅客信息，订座内容应和旅客信息一致后方可出票。								
2		告知服务	主动、如实地告知旅客所销售客票的限制条件及票面信息，机票有效期、退改签的相关限制使用条件；提示旅客搭乘的航班起飞时间、截止办理乘机手续的时间等，以免造成旅客误机。								
3		航班信息	以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息：承运人名称；航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；航程、航班号、航班日期、舱位等级（物理舱位等级、逻辑舱位等级）、计划出港和到港时间；预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；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；航班是否提供餐食；国家规定收取的税、费；航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额、特殊行李附加等。								
4		出行信息	出票后需以电子或者纸质等书面方式告知的信息：旅客姓名、乘机人所需证件；票号或者合同号、客票有效期；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、禁止或者限制携带物品等；免费获取所适用运输总条件的方式；票价、折扣、中转时间；委托人服务电话。								

5		旅客权益	不得故意在订座编码中录入非乘机人本人会员卡号；不得未经旅客同意办理会员卡；不得盗用常旅客的“里程”兑换免票；不得虚假累积里程、骗取常旅客会员里程奖励；不得销售、购买、中介、转销或交换会员里程或奖励机票。								
6	安全服务	安全责任	代理人应以适当方式告知旅客《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《中国民用航空危险品运输管理规定》、《锂电池航空运输规范》及委托人旅客、行李国内/国际运输总条件、委托人国内散客运输票价适用条件等相关规定并主动要求旅客在购票前仔细阅读，并遵照执行。								
7		信息安全	确认购票人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式，信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。定座时，必须按规范输入旅客准确的有效证件号码及联系电话号码，保证空防安全和旅客权益，维护航空公司的形象。								
8		售后服务	包括办理座位再证实、更改日期和航班、改变航程、换开客票，办理退座、退票及行程单遗失业务，并将航班变更信息及时通知到旅客。对销售BSP客票的代理人，应真实填开退款单，为旅客办理退票。及时将旅客的意见或建议反馈给航空公司，积极处理旅客投诉。								
9		退票退款	办理退款业务票款、退票款按时结算，办理退票退款业务不得超过自有效退款申请之日起3个工作日内，不得截留退票款。超过3个工作日由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。								
10		报文处理	及时处理订座系统中由委托人传递的关于航班变更信息的“Q”（报文），并负责将委托人航班变更信息及时通知到其所出客票的旅客。								

11	服务执行	航变处理	按照委托人的运输总条件、票价及适用条件、销售文件中的使用条件及国际航协公布的运价规则为旅客办理客票变更和退票。非自愿变更/退票应通过委托人直销机构（委托人客服电话）确认航班不正常信息后，据以办理非自愿手续。如有违规，将按相关规定对受理单位进行处罚。航班不正常信息发布之前的退座/退票，应按自愿变更/自愿退票收取相关费用。办理非自愿变更/退票的，代理人应及时告知乘机人服务保障措施，在征得乘机人同意后方可办理，并按委托人旅客、行李国内/国际运输总条件中的相关规定执行。								
12		受理投诉	设置专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，并向社会公布中国境内的投诉受理电话、电子邮件地址，并报民航局消费者事务中心备案。在收到旅客投诉7日内予以处理并告知旅客受理情况；在收到旅客投诉10日内做出实质性回复。认真耐心受理旅客投诉并书面记录旅客的投诉情况及处理结果。收到旅客投诉后，应当依照委托人发布的运输总条件及时受理，不得以影响委托人声誉的方式解决投诉；不予受理的，并说明理由。投诉记录至少保留3年。								
13	其他服务	业务文件	应设立有关销售和财务的规定、规章、代理费、运价、承运条件、特殊处理规则等业务资料档案。上述资料如有修改、补充或废止应及时更新。								
14		其他服务	根据新版《公共航空运输旅客服务管理规定》和《航空运输旅客运输销售代理协议》规定的其他服务。								
合计	检查项目： （ ）项。	检查内容：（ ）项。		符 合（ ）项							立即完成整改（ ）项
				不合格（ ）项， 其中： I类（轻微）（ ）项 II类（一般）（ ）项 III类（严重）（ ）项							
				观 察（ ）项							限期完成整改（ ）项
				不适用（ ）项							

不合格项问题 具体描述及处理	无
备注	