

ICS 03.220.50
V 51

T/CATAGS

中国航空运输协会团体标准

T/CATAGS 1—2019

航空运输客运销售代理人业务规范

Specification for air transport passenger sales agent

2019 - 04 - 02 发布

2019 - 04 - 02 实施

中国航空运输协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国航空运输协会提出并归口。

本标准起草单位：中国航空运输协会航空运输销售代理分会。

本标准主要起草人：杨晶、许述、秦进。

航空运输客运销售代理人业务规范

1 范围

1.1 本标准规定了航空运输客运代理业务的基本条件、业务内容、安全责任、行为规范、禁止要求和违约责任。

1.2 本标准适用客运销售代理人所从事的航空客运销售代理业务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》

《航空客货运输销售代理行业自律办法》

3 基本条件

3.1 工商行政管理部门颁发的营业执照。营业执照的经营范围应当包含机票销售代理业务或相同意思的表述。

3.2 通过互联网开展客运销售代理业务,还应取得中华人民共和国电信与信息服务业务经营许可证。

3.3 与销售代理人业务规模相适应的实缴资本。

3.4 与航空公司协定的必要资金担保或质押。

3.5 企业法人及相关业务负责人应没有不良信用记录。

3.6 经专业培训机构培训的与销售代理业务规模相适应的岗位技能人员。

4 业务内容

4.1 预订

4.1.1 销售代理人在为购票人预订座位前,应要求购票人准确提供乘机人的个人信息和行程需求,包括出行日期、时间、始发地、目的地、票价要求、舱位要求、机型和其他要求。

4.1.2 销售代理人在订票系统中准确输入乘机人的个人信息和联系方式。

4.1.3 销售代理人在确认出票前,应如实履行告知义务,告知信息包括且不限于航班号、实际承运人、航班时间、始发地(航站楼信息)、经停地、中转地、中转时间、乘机所需证件、最晚出票时间、最晚办理乘机手续时间、客票价格及限制条件、行李限额、随身携带物品和托运行李等相关规定,并保存已履行告知义务的相关证据。

4.1.4 销售代理人在航班发生延误或者取消等变更时，应及时按购票人预留联系方式进行告知。

4.1.5 在运输过程中有特殊需求的旅客按航空公司规定执行。

4.2 出票。旅客付款后，销售代理人应及时为旅客以真实票价进行出票，并按旅客需求为其开具行程单。

4.3 变更

4.3.1 在办理自愿变更申请时，销售代理人应严格按照客票适用条件和航空公司间的协定为旅客办理变更手续。客票变更服务中，严格按照客票适用条件收取费用。

4.3.2 因航班延误或者取消，在办理非自愿变更申请时，销售代理人应及时告知乘机人服务保障措施，在征询乘机人同意后方可办理。

4.4 退票

4.4.1 乘机人提出退票申请时，应按客票适用条件计算退票费，在征得乘机人同意后，为其办理退票手续，同时收回已开具的行程单。

4.4.2 乘机人因病或者其他意外事项提出非自愿退票申请时，应及时告知乘机人提供相应材料并提交航空公司审核，待出票航空公司审核通过后为旅客办理非自愿退票手续。

4.4.3 因航班延误或者取消，乘机人提出非自愿退票时，应及时为旅客向航空公司进行申请，待出票航空公司审核通过后为其办理退票手续。

4.5 投诉受理

4.5.1 销售代理人应对外公布投诉服务联系方式，并注明工作时间。

4.5.2 销售代理人应认真、耐心受理旅客投诉，对自身差错导致的投诉，应积极与旅客沟通协调，妥善处理；自身无过错的，应及时告知旅客，并进行说明。

4.5.3 依据民航局《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》受理消费者投诉。

5 安全责任

5.1 安全提示。销售代理人应按要求，将有关乘机安全规则清晰告知乘机人或购票人。

5.2 保密责任。销售代理人应采取相应保护措施，不得公开或泄露购票人或乘机人的个人信息。

6 行为规范

6.1 销售代理人应遵守“真情服务”底线要求，诚实守信经营，把为旅客提供优质服务作为第一要务，坚持行为自律，恪守服务承诺。

6.2 销售代理人应严格遵守与航空公司签订的销售代理协议及航空公司发布的业务通告、产品政策、运价和适用条件。

6.3 销售代理人应认真执行与航空公司协商确定的结算规则。

6.4 销售代理人应严格执行《航空客货运输销售代理行业自律办法》。

7 禁止要求

- 7.1 不得通过篡改航空公司价格政策及客票使用条件，侵害消费者权益。
- 7.2 不得违背旅客意愿，以默认搭售等形式为旅客做出购买付费服务的选择。
- 7.3 不得虚耗航空公司航班座位。
- 7.4 不得未经授权擅自销售航空公司特殊运价产品、组合产品或通过第三方渠道销售客票。

8 违约责任

- 8.1 销售代理人违约，按照与航空公司签订的销售代理协议相关内容承担违约责任。

参 考 文 献

MH/T 1044-2012 《航空客运销售代理人服务规范》
