

# 全国民航航空运输销售代理行业自律公约

(中国航空运输协会航空运输销售代理人(工作)委员会 2008年3月10日)

- 第一章 总则
- 第二章 自律条款
- 第三章 执行与监督
- 第四章 附则

## 第一章 总 则

第一条 为了推进航空运输销售代理行业的自律，建立公平竞争、充满活力的航空运输销售代理市场，推进航空运输销售代理行业的健康、稳定、有序发展，促进民航代理事业又好又快的发展，制定本公约。

第二条 航空运输销售代理行业自律的基本原则是“遵规守法、诚实守信、公平竞争、文明服务”。

第三条 本公约所称航空运输销售代理企业，(以下简称“代理企业”)是指取得中国航空运输协会(以下简称“中国航协”)颁发的中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书，(以下简称“资格认可证书”)接受航空运输企业委托，依照与航空运输企业签订的委托销售代理合同，在委托的业务范围内从事销售代理活动的企业法人。

第四条 凡取得中国航协颁发的资格认可证书的代理企业均应遵守本公约并成为公约成员。

第五条 倡议全行业从业者遵守本公约，共同维护全行业整体利益和销售代理市场秩序，积极推进行业自律建设，创造良好的

行业发展环境。

第六条 中国航空运输协会航空运输销售代理人（工作）委员会（以下简称“委员会”），作为本公约的执行机构，负责组织本公约的实施，加入委员会的各省（市、区）航空运输销售代理人协会（以下简称“代理人协会”），受委员会委托，协助委员会在本地区负责本公约的实施。

## 第二章 自律条款

第七条 自觉遵守国家、行业主管部门和中国航协有关航空运输销售代理行业管理的法律、法规、政策和办法，鼓励支持开展合法、公平、有序的行业竞争，反对采用不正当手段进行行业内竞争。

第八条 代理企业不得伪造、涂改、出租、出售、买卖或者转让资格认可证书，从事销售代理经营活动应当将代理企业资格认可证书及营业执照置于营业场所的明显位置，将从业人员的资格证书置于工作场所，以备查验。

第九条 代理企业门牌和宣传资料应统一规范使用本公司和中国航协标识，统一使用“XXX 航空售票处”“XXX 航空货运处”名称用语，不得使用“中国民航”“民航”“CAAC”“XXX 航空公司”“XXX 管理局”的称谓，代理企业要努力营造整洁、文明的经营场所，工作人员要服装整齐、规范用语、热情服务、礼貌待客。

第十条 代理企业应当按照规定如实记录和保存在从事销售代理活动中的旅客和货主提供的有关信息，保守旅客和货主的信息秘密，不得利用旅客和货主提供的信息从事任何与向旅客和货主做出

的承诺无关的活动，不得利用技术或其他优势侵犯旅客和货主的合法权益。

第十一条 代理企业不得在资格认可证书载明的营业地址以外的场所开展销售代理活动，也不得为未取得资格认可证书的企业、单位、个人提供开展销售代理活动的信息资料、数据、运输凭证和相关条件。选择互联网进行销售代理经营活动，应当到中国航协进行认证，通过互联网开展销售活动时应当遵守国家法律、法规和行业的有关规定。

第十二条 代理企业要按航空公司相关业务规定办理各项业务，不得以虚假 PNR 虚占座位，记录旅客信息要详实，航班信息变动情况要及时通知旅客。

第十三条 代理企业要严格规范电子客票销售流程，认真执行各航空公司电子客票改、退、签规定，根据航空公司规定和要求如实履行告知义务。由于代理企业自身原因导致错开、不规范填开运输凭证并给旅客造成损失的应予以赔偿。代理企业不得以任何理由擅自取消定座记录或挂起其它代理企业的定座记录，由此而给旅客或对方企业造成的经济损失应承担全部责任。

第十四条 代理企业应依法经营，按规定填开票证，不自行印制、销售、使用未经国家税务总局监制的假行程单，不欺骗旅客，维护企业和消费者的合法权益，依法规范经营，不为谋取私利或争揽客户填开虚假内容的行程单。

第十五条 货运销售代理企业要认真学习国家及国际有关法律

法规、安全管理知识、专业技术标准常识，遵守民航《危险品运输管理规定》，不假报、虚报货物种类及数量、不欺骗承运人和货主，文明诚信、合法经营。

第十六条 遵循公平竞争原则，维护正常的市场秩序。代理企业不得以不正当竞争手段，损害其他经营者或消费者的合法权益，不得以排斥、损害竞争对手为目的而诋毁行业内其他企业的商业声誉，不得以低于成本的价格倾销或采取其他不正当手段争揽客户。

第十七条 代理企业不得利用散发非法或虚假小广告形式误导欺骗旅客，按照广告法的有关规定，不刊登超出自己经营范围的广告宣传内容，不虚构和扩大服务功能，不做虚假和不实宣传，严格按中国航协资格认可证书批准的经营围守法经营。

第十八条 相互学习、团结互助、加强合作、共谋发展，共同维护本行业在全社会的良好形象、维护行业内部的正常秩序，遵守职业道德，支持和促进行业内人员的合理、有序流动，不得采用不正当手段聘用对方人才，获取、泄露对方的技术成果、知识产权和商业秘密。

第十九条 代理企业不得为谋取自身利益，向相关单位和工作人员进行商业贿赂。

第二十条 各代理企业、各代理人协会会员单位有责任和义务督促本企业及分支机构员工按本公约的约定加以自我约束，实行自我管理，将诚信意识、服务观念贯穿于航空运输销售代理企业的各个环节，共同营造良好的行业氛围。加强对员工的教育和培训，提

高本行业和本行业从业人员的整体素质和业务水平，增强自律意识，自觉接受社会监督，促进行业的和谐发展。

### 第三章 执行与监督

第二十一条 委员会负责组织实施本公约，加入委员会的代理人协会受委员会委托，负责本地区公约的组织、实施，委员会、代理人协会负责向各成员（会员）单位传递民航销售代理行业管理的法规、政策及行业自律信息，及时向民航行业主管部门、中国航协反映成员（会员）单位的意愿和要求，维护成员（会员）单位的合法权益，组织实施行业自律，并对成员（会员）单位遵守本公约的情况进行督促检查。

第二十二条 成员（会员）单位应充分尊重并自觉遵守本公约的各项自律条约。

第二十三条 成员（会员）单位之间发生争议时，争议各方应本着互谅互让的原则争取以协商的方式解决争议，也可请求执行机构进行调解，自觉维护行业团结，维护行业整体利益。

第二十四条 成员（会员）单位违反本公约，任何其他成员（会员）单位均有权及时向执行机构进行检举，要求执行机构进行调查。执行机构可委托中国航协各地区代表处或各地区代理人协会进行调查，也可直接进行调查，并将调查结果向全体成员（会员）单位和社会公布，同时建议中国航协对违反本公约的代理企业按中国航协《资格认可办法》的处罚规定给予处罚，并将处罚决定通报各航空公司、中航信、中航鑫港担保公司、国际航协北京办事处。

第二十五条 对模范遵守国家法律、法规和本公约的代理企业，执行机构将予以全行业通报表彰，在有关媒体公布，并上报中国航协在年检、培训等方面给予政策支持。

第二十六条 本公约所有代理企业均有权对执行机构执行本公约的合法性和公正性进行监督，有权向执行机构的主管部门检举执行机构或其工作人员违反本公约的行为。

第二十七条 执行机构及代理企业在实施和履行本公约过程中必须遵守国家有关法律、法规。

#### **第四章 附 则**

第二十八条 本公约自发布之日起生效并实施。

第二十九条 本公约生效期间，经委员会或中国航协提议，可以对本公约进行修改。

第三十条 本公约由中国航空运输协会航空运输销售代理人（工作）委员会负责解释。