

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1044—2012

航空客运销售代理人服务规范

Specification for passenger sales agent service

2012-06-04 发布

2012-10-01 实施

中国民用航空局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准起草单位：中国航空运输协会、中国航空服务有限公司。

本标准主要起草人：廉秀琴、王建娟、孙冀、范磊、宋立如、孙守业、王雪江、李爱青。

MH

航空客运销售代理人服务规范

1 范围

本标准规定了航空客运销售代理人服务的基本要求、服务流程及差错处理。

本标准适用于航空客运销售代理人（以下简称客运销售代理人）从事的客运销售代理服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

2.1

航空客运销售代理人 passenger sales agent

从事航空客运销售代理业务的企业法人。

3 基本要求

3.1 资质

3.1.1 客运销售代理人提供销售代理业务应具有以下资质：

- a) 工商行政管理部门颁发的营业执照。营业执照的经营围应包含机票销售代理业务或相同的意思表述；
- b) 国务院民用航空主管部门指定的行业协会颁发的“中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书”。按照该证书确定的经营范围，分为国际客运销售代理人 and 国内客运销售代理人。

注：经营国际航线或者香港、澳门、台湾地区航线的航空客运销售代理业务的企业（以下简称一类客运销售代理人），持有一类客运“中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书”；经营除香港、澳门、台湾地区航线以外的国内航线的航空客运销售代理业务的企业（简称二类客运销售代理人），持有二类客运“中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书”。

3.1.2 客运输销售代理人应按颁证行业协会的要求参加年检。

3.1.3 客运销售代理人经营销售代理业务时，应与航空公司或航空公司委托的第三方签订客运销售代理协议。

3.2 经营场所

3.2.1 客运销售代理人应有固定的、独立的经营场所。

3.2.2 经营场所应与其持有的营业执照和中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书登记的营业场所地址相一致。

3.2.3 经营场所应标明企业名称，并悬挂或放置营业执照和中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书或资格认可标牌。

3.2.4 经营场所宜放置有关业务告知资料、业务宣传资料、乘机知识宣传资料、航空公司宣传资料等。

3.2.5 客运销售代理人应在经营场所公布投诉电话。

3.3 设施设备

- 3.3.1 客运销售代理人应根据经营需要配备足够的营业设备和设施，包括一定数量的电话、传真、计算机以及通讯设备、民航订座系统连接设备等。
- 3.3.2 客运销售代理人的电脑终端应与民航订座系统连接，实现在线实时预订、出票、退票、更改以及其他附加服务的功能。
- 3.3.3 客运销售代理人应在营业场所安装行程单打印机，为购票人打印行程单。
- 3.3.4 一类客运销售代理人应在营业场所安装发票打印机，为购票人提供有效的国际航空旅客运输专用发票。

3.4 人员资质与培训

- 3.4.1 客运销售代理人至少应有三名从事客运销售代理业务的员工取得从事航空运输客运销售代理相应业务人员合格证书，且为企业的长期雇员。如上述人员流失，应及时向中国民用航空行政主管部门或授权单位报备，并及时补足合格证书的人员数量。
- 3.4.2 客运销售代理人应定期或不定期地对职员进行职业素养、业务知识和职业技能的培训，妥善保存培训教员、接受培训人员、培训内容等培训信息或记录。
- 3.4.3 客运销售代理人从业人员应接受危险品安全运输的教育和培训，掌握辨识危险货物的知识和技能。

4 服务流程

4.1 预订

- 4.1.1 客运销售代理人在为购票人预订座位之前应要求购票人准确提供乘机人的个人信息和行程需求，包括乘机人的出行日期、时间、始发地、目的地、票价要求、舱位要求、机型和其他特殊要求，以及联系电话。
- 4.1.2 在民航订座系统中输入正确的指令，查询航班信息，提出满足乘机人要求的航线、航班、舱位，供购票人选择。
- 4.1.3 在民航订座系统中准确输入乘机人的个人信息，包括姓名、有效证件号码和联系电话，生成旅客订座记录。
- 4.1.4 客运销售代理人为乘机人预订代码共享航班，应向购票人或乘机人告知该航班的实际承运人。
- 4.1.5 客运销售代理人为需要进行身份认证的乘机人或有特殊要求的乘机人提供预订服务，以及使用需要承运人确认后生效的航程适用价格的，应及时与承运人联系申请确认，并将有关结果及时告知购票人。
- 4.1.6 客运销售代理人应告知国际客票购票人与所预订航程有关的护照和签证等相关旅行文件的要求。
- 4.1.7 对于航程有经停或中转的客票，客运销售代理人应与购票人确认每一段航程结束的时间。对于需要转机的航程，应与购票人确认预留的中转时间，并告知购票人办理出入境手续、行李中转及更换机场等相关信息。
- 4.1.8 座位订妥后，客运销售代理人应告知购票人最晚的出票时限，以保证座位的有效性。
- 4.1.9 客运销售代理人按照购票人在客运销售代理人互联网网站及销售系统、销售设备上提交的个人信息、预订申请记录进行客票的预订，视同为已经与购票人确认个人信息及航程安排。

4.2 出票

- 4.2.1 购票人提出出票要求后，客运销售代理人应及时为购票人办理出票手续。
- 4.2.2 出票之前，客运销售代理人应复核乘机人的个人信息、航程安排、特殊服务要求、承运人价格的适用条件、承运人客票号码等内容。
- 4.2.3 出票后，客运销售代理人应为购票人提供合法的财务报销凭证。国内客票应为购票人提供国内电子客票行程单，国际或港澳台客票应为购票人提供国际航空旅客运输专用发票。
- 4.2.4 客运销售代理人应向购票人提供查证电子客票真实性的途径和方法。

4.3 送票

- 4.3.1 客运销售代理人应在承诺的送票时间内将航空客票、国内电子客票行程单、国际航空旅客运输专用发票等有关单据送达购票人或约定的接收人。
- 4.3.2 送票方式、地点、费用、收费方式由客运销售代理人与购票人或约定接收人协商确定。
- 4.3.3 对于未送达的符合约定条件的航空客票、国内电子客票行程单、国际航空旅客运输专用发票等有关单据，客运销售代理人应提供送票记录查询，并应免费再次送票。

4.4 退票

- 4.4.1 客运销售代理人在收到退票申请时，应要求退票申请人提供客票行程单或票号、付款证明和财务报销凭证。乘机人因病或其他意外事项提出退票申请时，应提供承运人认可的真实、有效的证明材料。
- 4.4.2 因承运人原因导致乘机人非自愿退票时，客运销售代理人应免费为乘机人办理退票手续。
- 4.4.3 办理退票手续前，客运销售代理人应在民航订座系统中就客票的使用状态、客票在退票方面的限制条件进行查证。
- 4.4.4 对于未使用或部分未使用，并符合民用航空主管部门或承运人退票政策规定，可以办理退票的客票，客运销售代理人应尽快为退票申请人办理退票手续。
- 4.4.5 如果退票人对退票手续或政策规定有异议，客运销售代理人应将承运人的联系方式告知退票申请人，为退票申请人提供政策查证的便利。

4.5 客票变更

- 4.5.1 客运销售代理人在办理自愿变更的客票申请时，应在民航订座系统中提取乘机人的订座记录，仔细核查客票的使用状态和承运人对客票更改的限制条件，并为乘机人办理变更手续。
- 4.5.2 客运销售代理人办理非自愿变更的客票时，应将承运人航班变更信息及时告知乘机人或购票人，并根据乘机人或购票人要求及时办理变更手续，同时应与乘机人或购票人确认变更后的客票状态，包括日期、订座情况、座位等级、退改签限制条款等信息。
- 4.5.3 承运人限定全航程或部分航程不可变更的客票，客运销售代理人应及时告知申请人。如果申请人有异议，客运销售代理人应向申请人提供承运人的联系方式，为申请人提供政策查证的便利。
- 4.5.4 对于付费变更的客票，客运销售代理人应告知申请人办理变更的地点和费用。按照为乘机人提供便利的原则，对于客运销售代理人可以办理的变更业务，如果申请人提出变更的要求，客运销售代理人可以为申请人办理变更手续。
- 4.5.5 客运销售代理人为申请人代办变更手续并收取变更费用，应向申请人提供变更收费证明。
- 4.5.6 因承运人原因导致乘机人无法按原定航程完成旅行的客票，经乘机人确认同意，客运销售代理人应免费为乘机人办理变更手续。

4.6 常旅客服务

- 4.6.1 客运销售代理人在征得乘机人同意的情况下可为乘机人向航空公司申办常旅客业务。

4.6.2 客运销售代理人为常旅客提供预订服务时，应向购票人询问常旅客编码，并将其与民航订座系统中显示的常旅客编码进行核对。如不一致，应与购票人或乘机人核实，并输入乘机人正确的常旅客编码。

4.7 座位预留服务

客运销售代理人宜根据购票人或乘机人的需求提供座位预留服务。

4.8 其他服务

客运销售代理人为乘机人提供行李、特殊饮食预订、轮椅预订、担架预订以及其他服务时，应与承运人进行确认，并及时将结果告知购票人或乘机人。

4.9 费用收取与支付

4.9.1 客运销售代理人应与购票人协商约定客票款、税款、机场建设税、燃油附加费、送票费或其他费用的收取和结算方式。

4.9.2 退票款、税款、机场建设税、燃油附加费、送票费或其他费用的退费方式应与购票人的支付方式一致。退费方式为现金的，客运销售代理人应要求退费申请人提供有效的身份证明。

4.10 告知

4.10.1 客运销售代理人应向购票人提供准确的代理人名称、地址和联系方式。

4.10.2 在出票之前应向购票人或乘机人告知所预订的客票在变更、签转、退票、使用条件、行李运输以及其他服务方面的规定。

4.10.3 客运销售代理人应向购票人或乘机人告知乘机手续、乘机规定、安全须知、注意事项、航班或航程变更信息、航班意外事项等。

4.10.4 客运销售代理人应及时告知购票人或乘机人出票后生效实施的乘机规定、安全须知和注意事项。

4.10.5 客运销售代理人应及时告知购票人或乘机人航班延误、取消、变更等信息，并记录。

4.10.6 乘机人因误机、漏乘、错乘等原因无法完成客票记录的行程并向客运销售代理人提出协助要求时，客运销售代理人应及时告知乘机人解决的办法并予以协助。

4.11 保密

客运销售代理人不应公开或泄露购票人或乘机人的个人信息。

5 差错处理

5.1 客运销售代理人销售的客票出现个人信息、航程安排错误，导致乘机人无法按照预定计划乘机旅行的，客运销售代理人应妥善处理。

5.2 客运销售代理人原因导致的客票错误，客运销售代理人应负责更正或重新办理客票，由此产生的费用由客运销售代理人承担。

5.3 因购票人或乘机人自身原因导致的客票错误，客运销售代理人应帮助更正或重新办理客票。由此产生的费用由购票人或乘机人承担。

5.4 因送票环节出现差错而丢失、损毁航空客票、国内电子客票行程单、国际航空旅客运输专用发票导致购票人或乘机人遭受损失，客运销售代理人应承担赔偿责任。