

## 附件 1

# 国内通程航班管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总则

### 第一条【编制依据】

为规范国内通程航班市场秩序，鼓励各方参与并推广通程航班服务，构建干线、支线、通航短途运输间航线互联、机场互通的“干支通，全网联”航空运输网络体系，实现国内主要城市高效畅通、偏远地区城市有效连通，根据《中国民用航空国内航线经营许可规定》《公共航空运输旅客服务管理规定》《航班正常管理规定》，制定本办法。

### 第二条【适用范围】

本办法适用于在中华人民共和国境内注册的国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息保障单位等通程航班参与方开展的国内通程航班旅客运输活动。

### 第三条【概念与定义】

本办法中的下列术语，含义如下：

(一)“国内通程航班”(以下简称通程航班)是指通程航班参与方通过加入《通程航班服务协议》等协议，并自愿向“国内通程航班服务管理平台”备案，为承诺接受通程航班服务的旅

客（以下简称旅客）提供“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、全程无忧”（以下简称通程航班服务标准），必要时协助安排住宿等全流程保障的国内联程航班。

（二）“一次支付”是指旅客可在购票时一次性支付通程航班全部航程机票款；

（三）“一次值机”是指旅客可在始发机场一次性办理全部航程值机手续；

（四）“一次安检”是指旅客可在始发机场完成全部航程安检手续，无需在中转机场安检；

（五）“行李直挂”是指旅客可在始发机场办理托运行李直挂手续，在中转机场享受免提行李服务；

（六）“全程无忧”是指鼓励实行“首问负责制”，当旅客在接受通程航班服务时，因航班不正常导致旅客非自愿变更客票或非自愿退票的，通程航班参与方应当积极协调、相互配合，为旅客提供免费退改签等保障服务。

（七）民航局分别委托民航局清算中心（以下简称清算中心）、中国民航信息网络股份有限公司（以下简称中国航信）开发建设“国内通程航班服务管理平台”（以下简称通程平台）、“民航中转旅客服务平台”（以下简称中转平台）。

通程平台应具备国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构等保障主体单位的主体注册、备案服务、监测统计、运行监控，以及航班智能推荐、服务质量监督等功能。中转平台应

具备标注通程航班旅客标识、销售数据查询、运行服务保障等功能。

通程平台应及时向中国航信提供通程航班备案信息，中国航信应向通程平台提供旅客销售及离港信息。中转平台应及时向通程平台提供旅客服务保障结果。

#### **第四条【基本原则】**

本办法遵循以下基本原则：

（一）坚持市场主导。突出“有效市场”，充分发挥市场对资源配置的决定性作用，支持行业单位自愿开展通程航班合作，加快推进“干支通，全网联”航空运输网络体系建设，构建全国统一的民航大市场。

（二）坚持政府引导。强化“有为政府”，进一步深化“放管服”改革，优化政策体系供给，强化监督落实，确保行业资源实现高效配置，加快构建“广覆盖、多层次、差异化”的国内航线航班网络，实现“人享其行”。

（三）坚持安全发展。树牢“安全第一”，扎实践行安全发展理念，持续建立完善安全管理制度，以试点示范积极稳妥推进“干支通，全网联”通程航班服务提质扩面。

（四）坚持智慧赋能。聚焦“智慧民航”，统筹行业优势资源，不断优化完善通程平台和中转平台功能应用，推进数据资源融通共享，有效提升“干支通，全网联”通程航班信息化、数字化服务能力，积极构建“民航+”生态圈。

## **第五条【职责划分】**

民航局负责指导、管理、监督全国通程航班业务。民航地区管理局（以下简称地区管理局）在民航局的领导下负责指导、管理、监督涉及其辖区的通程航班业务。

清算中心负责通程平台的建设、运营、管理，负责为通程航班参与方与通程平台实现互联互通提供技术支持、培训。

中国航信负责为通程航班销售、离港服务提供系统支持，实现通程航班在销售、离港等系统中的标识改造，支持通程航班销售及离港数据查询；负责中转平台的建设、运营、管理，并为旅客获取服务保障提供数据支持；负责向通程平台提供通程航班销售、离港及保障等数据。

中国航空运输协会（下称中国航协）负责对航空销售代理人宣传、销售通程航班产品的行为实施监督。

## **第二章 通程航班的相关主体职责**

### **第六条【航空承运人】**

参与通程航班业务的国内航空客运承运人，可单独或与其他国内航空客运承运人合作推出通程航班产品，销售通程航班客票，为旅客提供通程航班服务。

### **第七条【通用航空企业】**

参与通程航班业务的通用航空企业，在符合短途运输经营条

件及相关要求的基础上，可与国内航空客运承运人、其他从事短途运输的通用航空企业合作推出通程航班产品，销售通程航班客票，为旅客提供通程航班服务。

#### **第八条【机场管理机构】**

参与通程航班业务的机场管理机构（包括运输机场和通用机场），按照机场管理机构职责以及《通程航班服务协议》，为旅客提供通程航班服务。

#### **第九条【地面服务代理人】**

参与通程航班业务的地面服务代理人，在国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构的委托下，为旅客提供通程航班服务。

#### **第十条【航空销售代理人及航空销售网络平台经营者】**

参与通程航班业务的航空销售代理人及航空销售网络平台经营者，在国内航空客运承运人、通用航空企业的委托下，向旅客销售通程航班客票，并告知旅客通程航班服务标准。

#### **第十一条【信息保障平台】**

第三方信息服务平台应在国内航空客运承运人授权下，为旅客提供及时、优质的通程航班预约选座与电子值机，及通程旅客识别、保障信息告知、服务进度查询等服务。

### 第三章 通程航班相关主体的权利与义务

#### 第十二条【主要权利】

通程航班参与方可享有以下权利：

（一）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人，可依托通程平台和中转平台实时监控其相关通程航班运行及旅客服务保障流程，并及时处理不正常情况。

（二）参与通程航班业务的国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构及地面服务代理人，可依托通程平台获取相关通程航班的备案信息，以及通程航班、旅客、行李等统计数据。

（三）通程平台应将通程航班备案信息推送至中国航信的销售及离港系统。航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应依据通程航班备案信息及国内航空客运承运人、通用航空企业的运输总条件或运输服务标准，对旅客展示通程航班产品，并可通过中国航信销售系统等渠道开展通程航班销售服务业务。

#### 第十三条【承担义务】

参与通程航班的各主体应满足以下要求：

（一）国内航空客运承运人、通用航空企业，应按照通程平台的数据接口标准与通程平台实现航班动态等数据的传输或录入。

（二）国内航空客运承运人、通用航空企业等参与方，应按照《通程航班服务协议》开放有关权限，为旅客在始发机场完成

一次值机和行李直挂提供支持。

（三）机场管理机构及地面服务代理人，应向通程平台提供机场最短衔接时间、地面服务保障能力等信息，并与国内航空客运承运人、通用航空企业联合制定通程航班地面服务业务流程，提供相关地面服务保障。

（四）航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应在取得国内航空客运承运人、通用航空企业或机场管理机构委托后，开展通程航班产品销售。

（五）航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应按照通程平台的数据接口标准与通程平台实现连接，向通程平台传输通程客票销售、热门无直飞航线搜索量等数据。

（六）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人，应遵循“谁使用、谁管理、谁负责”的原则，严格按照国家有关数据安全、信息安全的法律法规，规范数据信息的使用与管理。

（七）通程航班参与方应充分运用多种方式，加强通程航班产品的宣传与推广。

## 第四章 通程航班实施前准备

### 第十四条【协议签订】

通程航班参与方在业务开展前应完成以下协议的签署：

（一）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构需加入《通程航班服务协议》，协议内容包括但不限于通程航班参与方应具备的基本条件、遵循的基本原则、服务实施的基本要求等。

（二）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人之间需签订合作协议，协议内容包括但不限于旅客值机、行李托运、中转引导与手续办理、行李转运、不正常航班保障、不正常行李处置和赔偿结算等；或采用业务通告等等效措施，制定通程航班保障业务流程。

（三）航空销售代理人、航空销售网络平台经营者需加入《通程航班销售服务商合作协议》，协议内容包括但不限于通程航班备案、销售与展示规则、相关数据的共享要求等。

### **第十五条【工作流程】**

通程航班参与方在业务开展前应完成以下工作：

（一）国内航空客运承运人、运输机场、通用航空企业、通用机场，应完成通程平台主体注册。注册后的国内航空客运承运人、运输机场应按照销售、离港系统中的通程航班标识“TCHB”及相关参数设置，完成其销售及和服务系统相关接口改造。注册后的通用航空企业、通用机场可按需对其相关服务系统进行改造。

（二）国内航空客运承运人、通用航空企业应实现航班动态、航班保障等系统与通程平台的对接。机场管理机构、地面服务代理人可参照第十八条，优化通程航班的服务配套设施和资源配备。

（三）国内航空客运承运人、通用航空企业应在运输总条件或运输服务标准中公布通程航班产品规则，包括但不限于适用票价（含折扣）和相应的客票变更与退票规则、行李运输规则、保障服务标准等，以及收入结算、不正常情况下的民事责任划分等规则。

（四）通程航班采用备案制，各参与方应在 15 个工作日内，在通程平台完成协议备案、航班备案及确认工作。

（五）国内航空客运承运人、通用航空企业、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在各自渠道销售的通程航班产品，需事先完成备案。

## 第五章 通程航班的实施

### 第十六条【客票销售】

通程航班参与方应按以下要求开展客票销售工作：

（一）国内航空客运承运人、通用航空企业应制定并公布通程航班适用的运输条件或运输服务标准。

（二）国内航空客运承运人、通用航空企业、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在销售通程航班产品时，应向购票人明确告知主要服务信息或获取信息的途径。服务信息包括但不限于通程航班的服务标准，适用的票价、客票变更与退票规则、行李运输规定等。

（三）国内航空客运承运人、通用航空企业、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在销售通程航班产品时，应为购票人按照通程航班服务标准享受一次支付服务提供支持。

（四）航空销售代理人、航空销售网络平台经营者提供通程航班产品的销售与展示服务时，应按照《通程航班销售服务商合作协议》，在通程产品销售界面展示通程航班品牌标识，并在中转产品列表中优先展示通程航班产品。中国航信的销售系统应为优先展示通程航班产品提供技术支持。

### **第十七条【旅客值机】**

通程航班参与方应按以下要求提供旅客值机服务：

（一）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者提供通程航班值机服务时，应主动为旅客办理相应手续，并明确告知旅客主要服务信息，包括但不限于通程航班服务标准、行李运输规定等。

（二）第三方信息服务平台通过网络途径提供一次值机服务时，应以显著方式告知通程旅客可自助完成一次值机，并提供便捷易懂的操作引导。

（三）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人，应按照通程航班服务标准为一次支付全部航程超限行李托运费用提供支持。

## **第十八条【旅客中转】**

中转机场管理机构及相关保障单位应按照《通程航班服务协议》提供以下服务：

（一）中转机场管理机构可设置通程旅客中转柜台及优先通道，为通程旅客提供信息咨询、值机办理、行李处置、快速中转等服务。

（二）中转机场管理机构可提供专人引导、划设中转通道或设置清晰醒目的引导标识，引导通程旅客前往中转柜台及后段航班登机口。

（三）旅客中转时，中转机场管理机构可通过中转平台实现对旅客的识别，未出隔离区的无需二次安检；需重新办理安检手续的，应协助旅客通过登机牌加盖中转验讫章、网络途径加盖电子中转验讫章或补打登机牌等方式办理。

（四）中转机场管理机构、国内航空客运承运人、通用航空企业、地服代理人等应联合制定通程旅客急转流程，为实际中转衔接时长不足的通程旅客提供必要帮助。

## **第十九条【行李托运】**

为便利旅客出行，国内航空客运承运人在提供旅客托运与非托运行李服务时，可按以下标准实施：

（一）头等舱、公务舱旅客的非托运行李数量上限为 2 件，每件行李重量上限 10 千克，经济舱旅客的非托运数量上限为 1 件，每件行李重量上限 8 千克。行李三边尺寸（长、宽、高）不超过

55 厘米、40 厘米、20 厘米。

（二）托运行李单件重量不小于 2 千克、不超过 32 千克，头等舱、公务舱、经济舱旅客的免费托运行李限额分别为 40 千克、30 千克、20 千克。

（三）国内航空客运承运人、通用航空企业应事先告知旅客托运行李的超限行李费收费标准。国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人间应建立高效的超限行李费结算机制。

## **第二十条【行李运输】**

国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构按《通程航班服务协议》，地面服务代理人按前述协议加入方的委托，应提供符合以下标准的旅客行李托运服务：

（一）国内航空客运承运人、通用航空企业、机场管理机构、地面服务代理人在始发机场应为通程行李加挂通程行李标识。装机时应根据后装先卸的原则装载，尽可能集中码放置于舱门口；原则上装载集装箱的机型应单独放置通程旅客的托运行李，如行李较少时可选择混装，但应与优先交付的行李区分开。

（二）前段航班落地后，中转机场管理机构负责前段航班行李卸载服务的地面服务保障单位，根据行李拴挂的通程行李标识优先卸载通程行李，并按照中转机场管理机构行李直挂流程，将通程行李放置于指定地点、行李传送带，或交付给指定接收人。

（三）中转机场管理机构负责后段航班行李分拣转运服务的

地面服务保障单位，接收通程行李后，按照中转机场管理机构行李直挂流程，将通程行李分拣转运至后段航班。

（四）中转机场管理机构应收集通程航班不正常托运行李影像信息，一般留存至少 21 日。

（五）托运行李因旅客原因延误到达的，目的地机场管理机构应及时通知旅客领取。

## 第六章 通程航班的管理及监督

### 第二十一条【销售过程要求】

参与通程航班的国内航空客运承运人、通用航空企业、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在销售通程航班产品时，应按照国内航空客运承运人、通用航空企业制定的运输总条件或运输服务标准，向旅客推荐并销售具有通程航班标识“TCHB”的通程航班客票。

### 第二十二条【通程航班不正常】

航班不正常时，旅客服务和行李保障参照《公共航空运输旅客服务管理规定》《航班正常管理规定》有关要求执行。

《公共航空运输旅客服务管理规定》《航班正常管理规定》未做要求的，按照以下标准执行：

（一）在中转机场发生行李不正常时，国内航空客运承运人、通用航空企业、航空销售代理人及航空销售网络平台经营者等应

积极配合中转机场地面服务代理人 与旅客取得联系，按照旅客意愿取出行李或继续运输，并向中转平台上传行李不 正常情况及相 关影像资料。

（二）在目的地机场发生行李不正常时，目的地机场管理机构应遵循“首问负责制”原则，积极为旅客提供帮助，并向中转平台上传行李不正常情况及相关影像资料。

### **第二十三条【备案数据报送要求】**

通程航班备案数据的报送按以下要求实施：

（一）通程航班备案分为通程协议备案与航班备案。协议备案内容包括通程航班参与方达成的合作协议、业务通告、保障流程等，以及参与方权责划分；航班备案内容包括通程航班的航班号、航段、班期、时刻等。

（二）通程航班销售前应在通程平台完成通程航班的备案，由通程航班任一参与方提出备案申请，其他参与方依次完成备案内容的确认后生效。

### **第二十四条【行业监管】**

为服务乡村振兴战略，更好地满足偏远地区旅客出行需求，民航局及地区管理局应监督通程航班的实施，强化通程航班的政策供给与资源保障，在支线航空补贴、时刻资源优化配置、机位保障等方面给予支持。

### **第二十五条【行业自律】**

中国航协应加强对航空销售代理人的服务管理，及时向行业

主管部门通报未履行告知义务、损害通程航班旅客权益或扰乱市场秩序的航空销售代理人名单。

## **第二十六条【相关责任】**

国内航空客运承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在使用通程航班相关数据时，如有违反本办法第十三条规定的情形，参照《公共航空运输旅客服务管理规定》处理。

国内航空客运承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在开展通程航班业务时，如有违反本办法第十五条规定的情形，参照《公共航空运输旅客服务管理规定》处理。

通程航班业务开展时，国内航空客运承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者在开展通程航班业务时，如有违反本办法第十六条、第十七条、第十八条、第十九条、第二十条规定的情形，参照《公共航空运输旅客服务管理规定》处理。

## **第八章 附则**

### **第二十七条【解释权】**

本办法由民航局运输司负责解释。

### **第二十八条【实施日期】**

本办法自印发之日起实施。