

航空客货运输销售代理行业自律办法

第一章 总则

第一条 按照国家对企业放管结合、优化服务的改革要求，为加强事中事后和信用监管，充分发挥行业协会沟通、监督、自律、协调的作用，充分依靠和发挥市场主体作用，强化行业自律，维护行业信誉，促进行业健康发展，制定本办法。

第二条 航空运输销售代理人（以下简称“销售代理人”）是指与航空运输企业（以下简称“航空公司”）签订航空运输销售代理协议，依据航空公司产品销售政策和有关规定，开展航空客、货运输销售代理业务（以下简称“销售代理业务”）的企业法人。

第三条 突出航空公司对销售代理人的引导和监管作用，本着自愿选择、自我约束、相互监督和自律自治的原则，开展代理业务。

第四条 中国航协积极倡导销售代理人诚实守信，规范经营，公平竞争，提升服务，自觉维护航空运输销售代理市场秩序，树立销售代理行业良好形象。

第五条 本办法适用于所有航空公司、销售代理人及行业相关的其他单位。

第二章 行业规范的建立和应用

第六条 从事航空客货运输销售代理业务的企业，应严格执行行业管理部门和市场监管部门的相关法律、法规和规章。

第七条 中国航协代表会员单位制定发布《中国航空客运销售代理人业务规范》和《中国航空货运销售代理人业务规范》，规定开展航空运输销售代理业务的基本条件。明确业务内容、安全责任、行为准则、禁止要求和违约责任，作为从事销售代理业务的基本规范。

第八条 申请从事销售代理业务的企业应以此规范为标准先行开展自我评估，满足条件的方可向航空公司提出签订销售代理协议申请。

第九条 航空公司应按照国家 and 民航局相关法规和规章、中国航协客货运输销售代理业务规范和本公司的相关规定，对申请成为航空公司销售代理人的企业进行审核，与符合条件的企业签约，该企业即可认定为销售代理人。

第十条 企业成为某一家航空公司的销售代理人后，其它航空公司直接选择其成为本公司的销售代理人，也可依据本公司的具体情况进行补充审核后选定。

第三章 行业自律的基本内容

第十一条 销售代理业务双方应按照销售代理合同，认

真履行各自的义务，共同努力提升航空运输服务水平。

第十二条 销售代理人应严格遵守航空公司发布的业务通告、产品政策、运价和适用条件，依法合规经营。

第十三条 销售代理人在销售航空运输产品时，应明确告知旅客相关产品价格、服务内容和方式、收费标准，履行服务承诺。

第十四条 销售代理人应严格遵守《民用航空危险品运输管理规定》和《中国民用航空安全保卫条例》要求，强化安全意识，建立安全规章，符合安保条件，规范运营操作，落实安全责任。

第十五条 销售代理人应建立规范的服务体系，高度重视客户利益，不发布虚假信息，无欺诈客户行为，保护消费者的利益。

第十六条 销售代理人应按照与承运人约定的方式和周期进行票款结算，并确保资金安全，实现资金的快速周转。

第十七条 销售代理人应采取多种方式、通过多种渠道，积极宣传行业相关法律法规，让消费者和客户全面了解行业相关知识，提高社会公众对行业的认知度。

第十八条 销售代理人应不断提高各级管理者和员工的业务素质，做到诚信、勤勉、尽责和专业，督导和培训从业人员，不断提高员工的业务能力，强化其职业操守意识。

第十九条 销售代理人应对旅客信息采取保护措施，不

得公开或泄露消费者或客户的个人信息。

第二十条 航空公司委托销售代理人销售的服务产品，应保证价格、使用条件、服务要求等方面清晰完整及全渠道一致性，并及时给予指导，便于销售代理人进行销售和向客户提供服务。

第二十一条 中国航协通过制定代理人职业道德准则或行规行约，规范和协调企业经营行为，提升服务水平和行业形象，维护销售代理人合法权益。

第二十二条 中国航协通过政策研究、业务合作、行业交流和培训等，提升对销售代理人的服务。

第四章 信息平台的设置及应用

第二十三条 中国航协负责建设并管理“销售代理人综合信息平台”（以下简称“信息平台”），汇总行业信息，维护市场秩序，服务会员企业。

第二十四条 设立信息平台是民航销售代理行业自律的重要手段，相关企业和单位要及时准确地录入和发布销售代理人相关信息，做到各类信息客观完整，供全行业共知共享。

第二十五条 中国航协设专门机构管理和维护信息平台，对不符合本办法要求的情况进行提示，要求改正和完善。

第二十六条 信息平台将向全行业及社会公开，客观公正地展示销售代理人经营和信用状况，促进企业间相互了解

合作，促进销售代理人服务改进提高，方便航空消费者更好地了解 and 选择服务商。

第二十七条 信息平台的各类信息主要来源于航空公司、行业管理部门、公安机关和业内相关管理部门，转载信息以及销售代理人按要求提供的企业信息。

平台信息内容主要包括：

1. 与航空公司签订代理协议的企业名录；
2. 航空公司及业内相关管理部门通报的有违法违规行为的销售代理人名录（必要时附加具体情况）；
3. 因安全事件或服务差错被行业管理部门或公安部门处罚的销售代理人名录（必要时附加具体情况）；
4. 受到航空公司和有关单位表彰的代理人信息；
5. 消费者对销售代理人投诉情况；
6. 转载销售代理人在工商管理部门网站的年报公示信息；
7. 销售代理人按要求提供的企业信息；
8. 其它必要信息。

第二十八条 销售代理人将与航空公司签订代理协议的情况及时登录到信息平台，并根据销售代理协议签订的期限随时予以更新。

第二十九条 销售代理人应按国家工商管理部门的要求，在规定的期限内完成年报公示，未完成的将被列入经营

异常名录在信息平台公告。

第三十条 销售代理人应按中国航协要求提供相关企业信息，并对其真实性负责。

第三十一条 航空公司定期将与其签订销售代理协议的企业通过双方商定的方式及时告知中国航协。

第三十二条 中国航协负责定期将民航局、公安机关及业内相关管理部门对销售代理人的通报情况汇总整理，并在信息平台发布。

第三十三条 中国航协根据销售代理人的综合信息和信用情况进行分类，航空公司依据情况自行选择与其续签或终止代理业务。

第三十四条 航空公司及行业相关管理部门应及时掌握情况，各司其职，协同联动，实现“一处违法、处处受限”、“一处失信、处处受限”的行业自律和管理目标。

第五章 投诉处理

第三十五条 中国航协依据民航局《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》，负责受理消费者对销售代理人的投诉。

第三十六条 中国航协投诉受理应当遵循合法、公正、高效、便利的原则，以事实为根据，以法律为准绳。及时将投诉事项转发给被投诉的销售代理人，监督检查其对消费者

投诉的处理情况，并负责组织开展消费者与销售代理人之间的投诉调解工作。

第三十七条 中国航协建立投诉全流程管理机制，明确受理程序和回复时限，准确记录投诉受理、投诉处理、结果回复及满意度回访等各环节的处理情况，保证消费者投诉处理记录完整。

第三十八条 销售代理人应建立健全客户投诉处理制度，制定节假日应急处理预案。指定专人负责受理投诉工作，并以企业网站、微博、微信等方式向社会公布投诉受理电话、电子邮件地址，并报投诉受理机构备案。

第三十九条 销售代理人应认真、耐心答复旅客咨询与申诉，对自身差错导致的投诉，要积极与旅客沟通协调，及时妥善处理；自身无过错的，要做好解释工作，并在规定的时限内向中国航协反馈处理结果。

第四十条 中国航协定期汇总所受理的投诉情况报送民航局，并抄送中国民航消费者事务中心，在信息平台上发布，同时通过媒体向社会公告。

第六章 监督检查

第四十一条 销售代理人应自觉接受航空公司和行业相关管理部门的监督检查，遵守相关规定，自觉维护市场秩序。

第四十二条 销售代理人应做好生产经营过程中安全和

服务工作的自查、自纠工作，及时改正存在的问题，并对本企业及下属分支机构的违规行为做出处理。

第四十三条 对销售代理人发生的严重违法违规事件和用户投诉的严重问题，中国航协及时告知销售代理人整改；情节严重和整改不力的，中国航协有权向有关市场监管和司法部门提出处理建议。

第四十四条 对未与航空公司签订委托销售代理协议的单位和个人从事航空客货运输销售行为，应视为扰乱销售代理市场秩序。航空公司和销售代理人可向中国航协反映此类情况，航协视情向有关市场监管和司法部门提出处理建议。

第七章 附则

第四十五条 本办法自 2019 年 3 月 1 日起施行，《航空运输销售代理资质认可办法》（2015 修订）同时废止。

第四十六条 本办法由中国航协负责解释。