

# 民航局文件

民航发〔2014〕97号

---

## 关于进一步规范航空客货销售代理市场的意见

民航各地区管理局,各运输航空公司,中国航空运输协会,中国民航信息集团公司,中国民航科学技术研究院、民航局清算中心:

改革开放以来,伴随着我国航空运输的持续快速发展,产生了客货运输销售代理业。客货运输分销作为航空运输企业的主要销售方式,对开拓市场起到了不可或缺的重要作用,极大地方便了旅客购买机票和托运人交运货物。目前经中国航空运输协会资质认可的客货运输销售代理近1.1万家,其中客运代理市场销售份额始终保持在70%以上。与此同时,由于发展速度过快,技术手段不断更新,导致航空客货运输销售代理良莠不齐。有的代理违规经营,扰乱了市场秩序;一些货运销售代理企业隐藏、夹带危险品、违禁品的问题时有发生,已成为突出的安全隐患。为进一步规范航

空客货物运输销售代理市场秩序,维护消费者权益,消除安全隐患,提出以下意见。

### **一、总体要求**

规范航空客货物运输销售代理市场的总体要求是,坚持和完善中国航空运输协会对航空客货物运输销售代理的资质认可制度,通过中国航空运输协会进一步强化航空客货物运输销售代理行业自律,建立诚信体系,形成联动机制,开展整顿治理,着力促进航空客货物运输销售代理企业依法合规经营,切实改善市场秩序和经营环境,保障市场公平竞争和健康发展。

### **二、加强制度建设,完善行业自律性管理约束机制**

(一)中国航空运输协会要进一步修订《中国民用航空运输销售代理资质认可办法》,在货运销售代理企业准入条件中增加安全管理和安保准入条件相关内容,明确安保责任,确保认可代理企业符合资质要求。同时按照便利化原则,简化认可程序,逐步实行销售代理分类按级管理。

(二)中国航空运输协会要抓紧制定航空客货物运输销售代理市场行为规范和监管办法,建立航空客货物运输销售代理行业自律性约束机制,加强宣传教育,规范航空客货物运输销售代理企业行为,维护公平竞争的市场秩序和环境。

(三)中国航空运输协会要在充分调研的基础上制定互联网机票销售管理办法。提供机票销售信息服务的网络交易平台应对客运销售代理企业的资质合规性进行审核,未经资格认可的企业



或个人不得发布机票销售信息。

(四)中国航空运输协会要完善货运销售代理企业危险品资质管理。一是明确货运销售代理企业危险品资质认可条件。货运销售代理企业从事危险品运输销售代理业务应当满足以下要求：1)制定危险品航空运输手册；2)制定危险品培训大纲；3)相关人员接受危险品航空运输培训并合格；4)拥有与危险品航空运输相适应的危险品存储场所、设施和设备；5)制定危险品航空运输保安计划；6)危险品的储存管理符合国家有关部门规定。二是明确货运销售代理企业危险品资质认可程序。中国民航危险品运输管理中心负责对货运销售代理企业的危险品运输安全能力实施评估，中国航空运输协会受民航局委托，以中国民航危险品运输管理中心评估结果为主要依据，对货运销售代理企业危险品资质实施认可。

### 三、加强行业自律，规范销售代理企业行为

(一)客运销售代理企业应加强自身的自律管理，要按照与航空公司签订的委托销售协议开展销售活动，自觉维护旅客权益，维护承运人利益，禁止任何形式的加价、高开与低开行程单、超收手续费等违规行为。

(二)严格落实危险品运输责任。认真贯彻《中国民用航空危险品运输管理规定》(CCAR-276-R1)。航空公司和销售代理企业要在该《规定》框架内，完善货运销售代理协议，明确责任义务。航空公司委托的危险品运输货运销售代理企业，要严格按照《规

定》的相关要求和协议条款,规范销售代理活动。严禁未取得航空公司危险品运输委托权的代理人,以瞒报、夹带等形式承接危险品运输。

(三)普遍开展危险品运输培训。受托从事危险品业务的货运销售代理企业要加大投入,强化危险品运输业务岗位培训和考核,保证员工持证上岗。要增强员工安全意识,掌握危险品运输知识和技能。其它货运销售代理企业也要开展危险品运输基础知识培训,使员工具备危险品识别能力,以防误收错运事件发生。航空公司和中国航空运输协会要为货运销售代理企业开展培训提供支持和帮助。

(四)切实强化货运安全措施。货运销售代理企业要严格收运查验制度,完善设施设备,落实安保措施。相关单位要支持货运销售代理企业在货物收运环节进行安检,以及通过双查双验、复查复验严格把关。坚持查验货物做到文实相符,对品名、性质、形态、包装等可疑货物,必须查验清晰方可收运;对托运人资料不清,手续不全的可疑货物,要予以拒收。加强货库和交运环节的安全管控,严防火灾、盗窃事故发生。

#### **四、建立诚信体系,发挥公众和舆论监督作用**

(一)推进航空客货运输销售代理行业信用信息平台建设。中国航空运输协会要以航空客货运输销售代理企业资质认可和年度报告为基础,对销售代理业企业数量、资产规模、经营状况等信息进行全面统计,逐步建立以公民身份号码和组织机构代码为基



础的信用档案,完善航空客货运输销售代理市场主体信用记录,强化对市场主体的信用管理。

(二)建立健全守信激励和失信惩戒机制。中国航空运输协会要根据航空客货运输销售代理市场主体信用状况实行分类分级,动态监管。对守信主体予以支持和鼓励,对违法违规经营和侵犯消费者合法权益的市场主体建立“黑名单”制度,并定期向航空公司、中国民航信息网络股份有限公司、民航局清算中心及担保公司通报,对其从事的销售代理活动予以限制或禁止。

(三)完善消费者权益保护机制。中国航空运输协会要进一步完善消费者投诉处理平台,严格执行民航局消费者投诉管理办法,限时办结。要增加行业自律的公开性和透明度,曝光典型案例,提高公众认知和防范能力,发挥公众和舆论的监督作用。民航局将加强消费者事务中心和中国航空运输协会投诉电话以及投诉网站的整合,督促做好消费者投诉受理和处理工作。

## **五、加强政府指导,建立协同联动机制**

(一)中国航空运输协会要加强与航空公司、中国民航信息网络股份有限公司、民航局清算中心及担保公司的工作协作,通过建立协同工作机制,互通信息,加强合作。民航局与民航地区管理局要加强对中国航空运输协会自律管理的监督指导,对协同工作机制出现的问题及时协调解决,促使工作机制真正发挥作用。

(二)共同整顿规范航空客货运输销售代理市场秩序。中国民航信息网络股份有限公司和外国计算机订座系统在向客运销售

代理企业提供订票系统工作要做到“一证一号,证号统一”,并监控其合规使用;民航局清算中心要注重把控对客运销售代理企业发放的行程单数量,定期对作废行程单进行缴销;担保公司要完善对企业的担保制度,对经营不善或诚信缺失的代理企业及时预警。

(三)集中开展整顿治理。由中国航空运输协会归口,有关单位参加,并结合实施年度报告公示制度,以提高航空客货运输销售代理企业资质、规范经营行为、消除货运安全隐患和取缔无证代理为重点,全面开展专项整治,解决突出问题,实现航空客货运输销售代理市场秩序的根本好转。

## **六、改善服务,促进销售代理业健康发展**

(一)改善对航空客货运输销售代理企业的服务。各有关单位要增强服务意识,通过规范航空客货运输销售代理市场秩序,改善销售代理经营环境;通过减轻航空客货运输销售代理企业负担、开展业务合作,提供良好服务。要及时听取和反映航空客货运输销售代理企业的诉求,帮助解决所遇到的困难和问题,维护其合法权益,支持和促进航空客货运输销售代理业持续健康发展。

(二)加强人员培训,提高航空客货运输销售代理企业素质。航空客货运输销售代理企业要持续加强从业人员培训,严格业务考核。航空公司要加强对销售代理企业的业务指导和培训,提高其人员素质。中国航空运输协会要加强对授权培训机构的管理,充分利用现代科技信息手段,创新培训方式,改善培训服务。

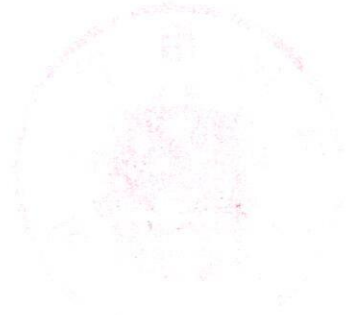
(三)加强航空货运安全链条管控体系建设。在坚持安全效



能与运行效率并重的原则下,科学规范货运销售代理企业资质管理,积极研究货运管制代理人或已知托运人制度,实现航空货运安全顺畅。

中国航空运输协会、各航空公司、销售代理企业和其它相关单位要统一思想,提高认识,根据本意见制定具体方案和实施办法,务求实效。民航各管理部门要加强督察,确保本意见提出的各项任务落实到位,共同促进航空客货运输销售代理业健康持续发展。





---

抄送：局机关有关部门，有关担保公司。

---

民航局综合司

2014年11月19日印发

---