

关于改进民航票务服务工作的通知

民航各地区管理局，各运输航空公司、各机场公司，中航信，中航协，民航局消费者事务中心：

近期，民航票务服务是旅客投诉焦点之一，尤其是机票退票、改期和签转（以下简称退改签）服务中存在的一些“乱象”更是引发社会广泛关注。为切实改进和提升票务服务，维护旅客合法权益，根据2018年“民航服务质量体系建设”专项行动关于“规范客票销售和退改签，提升票务服务水平”的工作部署，在广泛听取和征求社会多方意见的基础上，现就改进民航票务服务工作通知如下：

一、航空公司要完善退改签收费制度并改进服务

（一）航空公司销售客票应当严格执行明码标价规定，在官网、APP等渠道的显著位置上及时、准确、全面地公布实际执行的国内航线旅客运价种类、水平及包括退改签收费标准在内的适用条件，切实履行对旅客的告知义务，便于旅客查阅和社会监督；在旅客购买机票过程中，要清楚告知旅客退改签收费标准等条件。

（二）航空公司要合理确定客票退改签收费标准，退票费不得高于客票的实际销售价格。要制定机票退改签收费“阶梯费率”，即根据不同票价水平和时间节点等，设定合理的梯次收费标准，不能简单规定特价机票一律不得退改签。

（三）航空公司要统一规范直销和分销渠道的退改签制度，

确保全渠道（含直销、分销渠道）退改签收费标准一致。要加强对有委托授权关系的 OTA 平台、销售代理企业的管理，对违反收费标准的进行严格处罚。

（四）航空公司要以“真情服务”为原则，优化退改签制度、简化退改签手续、缩短退票还款时间。要加强新技术推广应用，通过移动互联网技术为旅客退改签机票提供“一站式”解决方案，让“数据多跑路、旅客少跑腿”。要具备为旅客提供客票退改签收费标准的验真查询服务功能。

（五）航空公司要为旅客错购机票（例如姓名书写错误、重复购票等）提供免费补救措施。在界定旅客错购情形时，应当把握合理且包容原则，对于航空公司无法证明旅客非错购情形的，均应视为错购，并提供免费退票等服务。对于旅客因病无法乘机并要求退票的，应按相关规定办理退票手续，并不得收取退票费。

（六）航空公司要根据以上要求，在本通知下发之日起30日内制定落实方案，并报所在地民航地区管理局。

二、OTA 平台、销售代理企业要严格执行航空公司退改签收费标准

（一）OTA 平台、销售代理企业不得擅自更改航空公司的退改签收费标准，严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。

（二）OTA 平台、销售代理企业在旅客购票过程中，要清楚告知旅客退改签收费标准等条件。

（三）OTA 平台应加强对平台机票销售的管理，督促、监督平

台上的机票供应商严格执行航空公司的退改签收费标准，对违规操作的销售代理企业坚决予以清退。严禁为未经航空公司授权的销售代理企业提供客票销售渠道，严防为“爬虫”抢占机票提供转卖渠道。

三、中航协要加强行业自律和监管

（一）中航协要重点加强对网络销售平台的监管，对违反退改签收费标准的 OTA 平台、销售代理企业要依规进行严肃处理。

（二）中航协要研究制定客票适用条件的规范文本，引导会员航空公司合理制定各类票价适用条件，切实保护消费者权益和维护市场秩序。

（三）中航协要积极推动各会员航空公司签订大面积航班不正常情况下的互为签转协议，共同做好旅客服务工作。

四、行业主管部门要加强对退改签收费监管

各级民航行业主管部门要进一步强化行业监督，加强对退改签收费的监管，切实改善民航票务服务工作。一是要加快构建以诚信体系为核心的监督机制，建立航空公司和销售代理企业价格行为信用档案，将其价格违法违规行记入信用记录，并依据《民航行业信用管理办法》实施惩戒。二是对航空公司及其销售代理企业不执行明码标价规定、标价外另行收费、质价不符、价格欺诈、价格垄断等各类违反《价格法》的行为，及时通报相关价格主管部门依法查处，保护广大旅客合法权益。三是要督促航空公司根据本通知要求制定提升民航票务服务工作的实施方案，并监

督落实。

民航局

2018年7月16日