

ICS 03.220.50

V 52

T/CATAGS

中国航空运输协会团体标准

T/CATAGS 2—2019

航空运输货运销售代理人业务规范

Specification for air transport cargo sales agent

2019 - 04 - 02 发布

2019 - 04 - 02 实施

中国航空运输协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国航空运输协会提出并归口。

本标准起草单位：中国航空运输协会航空运输销售代理分会。

本标准主要起草人：林雪飞、罗军、张健磊。

航空运输货运销售代理人业务规范

1 范围

- 1.1 本标准规定了航空运输货运代理业务的基本条件、业务内容、应急处置预案、行为规范和违约责任。
- 1.2 本标准适用货运销售代理人所从事的航空货运销售代理业务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- 《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》
- 《航空客货运输销售代理行业自律办法》
- 《货物航空冷链运输规范》
- 《民用航空危险品运输管理规定》
- 《危险物品安全航空运输技术细则》
- 《艺术品及博物馆(藏)品航空运输规范》
- 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》

3 基本条件

- 3.1 工商行政管理部门颁发的营业执照。营业执照的经营范围应当包含货运销售代理业务或相同意思的表述。
- 3.2 与销售代理人业务规模相适应的实缴资本。
- 3.3 与航空公司协定的必要资金担保或质押。
- 3.4 企业法人及相关业务负责人应没有不良信用记录。
- 3.5 经专业培训机构培训的与销售代理业务规模相适应的岗位技能人员。
 - 3.5.1 销售代理人应当按照《民用航空危险品运输管理规定》和《危险物品安全航空运输技术细则》的要求接受相关危险品知识的培训并合格。
 - 3.5.2 持有航空运输代理企业安保知识证书人员不少于两名。
- 3.6 销售代理人应具备和代理业务量相匹配的营业场所和货物仓储场所。
 - 3.6.1 仓库内应有足够的防护设施和必要的安全设备并定期进行检查,以保证其适用性。
 - 3.6.2 做好防火、防盗、防爆、防水、防冻等工作。

3.7 安保要求

- 3.7.1 销售代理人制定本企业安保方案，安保条件符合民航行业主管部门要求。
- 3.7.2 销售代理人安保方案必须得到航空公司认可，并确保方案的适当和有效，相关内容符合《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》。
- 3.7.3 对相关从业人员进行背景调查。

3.8 危险品要求

- 3.8.1 从事危险品运输的销售代理人，应符合《民用航空危险品运输管理规定》。
- 3.8.2 从事危险品运输时，必须报备应急电话，并保持 24 小时接听。
- 3.8.3 有危险品培训大纲自查自检制度。
- 3.8.4 组织制定并实施危险品事故应急处置预案，仓储场所具有全方位 24 小时无盲区视频监控系系统。
- 3.8.5 有航空货运安全管理制度，制定航空货运查验措施或者采取有效措施防止货物中隐含危险品。
- 3.8.6 制定经航空公司认可的危险品培训大纲，并提供认可函。

4 业务内容

4.1 收运

- 4.1.1 销售代理人收运货物时，应查验托运人的有效身份证件。
- 4.1.2 销售代理人应查验托运货物所需要的有效文件。
- 4.1.3 销售代理人应查验货物外包装，核对货物品名，清点货物件数。凡不符合航空运输要求的，应要求托运人改进或拒绝收运。
- 4.1.4 检查货物包装、货物标记和货物标签是否符合航空运输规定。货物包装和标记不符合航空运输要求的，应要求托运人改进或更换包装。
- 4.1.5 收运特种货物，如冷链运输、艺术品及博物馆（藏）品货物时，其包装应符合货物的特性和要求，并同时符合《货物航空冷链运输规范》和《艺术品及博物馆（藏）品航空运输规范》，同时遵守航空公司相关规定。
- 4.1.6 销售代理人对托运货物的真实性、安全性有疑问时，应暂停收运，重新核查运输文件，检查货物或要求托运人提供鉴定报告。对不能确定性质的货物，应拒绝收运。
- 4.1.7 销售代理人应配合航空公司或其地面代理人做好货物的安全检查，采取必要的安保措施。
- 4.1.8 销售代理人不应收运有关国家法律、法规禁止运输的物品。不得接收使用泛指品名、商品代号申报的航空货物，不得接收夹带危险品、违禁品的航空货物，不得接收伪报品名的危险品、违禁品。

4.2 货物交接

- 4.2.1 销售代理人向航空公司或其地面服务代理人送交所运货物前，应确保货物已经办妥联检手续。

4.2.2 销售代理人应备齐运输所需的全部文件。

4.2.3 货物等待出港，销售代理人应填写出港货物交接单，并与航空公司或其地面代理人办理交接手续。

4.3 填制航空货运单

4.3.1 销售代理人应准确填写货运单的各项内容并认真核对。

4.3.2 未经航空公司同意，销售代理人不得将货运单等运输凭证转让他人。

4.4 投诉受理

4.4.1 销售代理人应对外公布投诉服务联系方式，并注明工作时间。

4.4.2 销售代理人应认真、耐心答复托运人或托运代理人的投诉，对自身差错导致的投诉，应积极沟通协调，妥善处理；自身无过错的，应及时告知，并进行说明。

4.4.3 依据民航局《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》受理托运人或托运代理人投诉。

5 应急处置预案

5.1 应制定特种货物的应急处置预案。

5.2 满足航空公司对特种货物的培训要求。

6 行为规范

6.1 销售代理人应严格遵守与航空公司签订的销售代理协议。

6.2 建立规范的服务体系，高度重视客户利益，保证运输安全，不发布虚假信息，无欺诈客户行为，最大可能保证客户的利益。

6.3 销售代理人应认真执行与航空公司协商确定的结算规则。

6.4 销售代理人应严格执行《航空客货运输销售代理行业自律办法》。

7 违约责任

7.1 销售代理人违约，按照与航空公司签订的销售代理协议相关内容承担违约责任。

参 考 文 献

MH/T 1045-2012 《航空货运销售代理人服务规范》
