

关于规范国际航线选座服务行为的指导意见

民航各地区管理局，各运输航空公司，中国航空运输协会：

为提升国际航空运输服务水平，规范国际航线选座服务行为，保护消费者和经营者合法权益，维护国际航空运输市场秩序，依据《中华人民共和国价格法》《公共航空运输旅客服务管理规定》等法律法规，现提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持稳中求进工作总基调，牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，强化法治思维，以规范国际航线选座服务行为为抓手，切实改善国际航空运输服务，不断满足人民群众美好航空出行需求，提升人民群众对民航服务的获得感、幸福感和安全感。

二、航空运输企业要完善选座服务规则

（一）航空运输企业要按照公平自愿的原则，根据机型、航线等因素合理确定选座服务的座位范围和时限，提供充足的免费座位。

（二）航空运输企业要合理确定选座服务的具体收费标准，根据座位位置、航线距离等设定合理的差异化收费标准。其中，鼓励对年龄不满两周岁的婴儿、年龄满两周岁不满十二周岁的儿童予以免费。

（三）航空运输企业提供选座服务时，要依法严格执行明码标价规定，以显著方式及时、准确、全面地公布实际执行的选座服务收费标准以及座位退订或改订收费标准等，便于旅客查阅和社会监督。

（四）航空运输企业要完善选座服务产品规则，明确机型、适用航线、座位范围、时限、收费标准制定原则、免费座位保障、座位退订或改订、投诉渠道等具体内容，并以显著方式予以公布。同时，在销售、值机等环节，要依法依规切实履行对旅客的告知义务。

三、航空销售网络平台经营者、航空销售代理人要严格执行航空运输企业选座服务规则

（一）航空销售网络平台经营者、航空销售代理人在向旅客提供选座服务产品时，要依据相关规定清楚告知旅客选座服务产品规则。

（二）航空销售网络平台经营者、航空销售代理人依据相关法律法规，不得擅自更改航空运输企业的选座服务产品规则，严禁在产品规则之外向旅客加收额外费用。

（三）航空销售网络平台经营者要依法依规加强对平台选座

服务产品销售的管理，督促平台上的供应商严格执行航空运输企业的选座服务产品规则。

四、行业协会要加强选座服务自律和监督

（一）行业协会要研究制定选座服务产品团体标准，引导会员航空运输企业合理制定选座服务产品规则，切实保护旅客权益和维护市场秩序。

（二）行业协会要引导航空运输企业、航空销售网络平台经营者和航空销售代理人加强选座服务销售行为的自律管理，推进诚信体系建设，对违反选座服务政策的相关企业要依法依规进行监督管理。

五、加强选座服务监管

（一）各级民航行业主管部门要切实履行监管职责，加强与市场监管部门沟通协作，进一步加大对国际航线选座服务的监督检查力度，督促航空运输企业严格遵守相关法律法规。

（二）对航空运输企业在选座服务收费时不执行明码标价规定、价格欺诈等各类违反《中华人民共和国价格法》的行为，各级民航行业主管部门要及时移交市场监管部门依法查处，切实保护广大旅客合法权益。

（三）各级民航行业主管部门要按照《民航行业信用管理办法》《公共航空运输旅客服务管理规定》的有关规定，加强信用监管，将违法失信信息记入信用记录，依法依规严肃处理。

航空销售网络平台经营者、航空销售代理人、外国及港澳台

地区航空公司按此指导意见执行。请中国航空运输协会通知航空销售网络平台经营者、航空销售代理人，国际合作中心通知外国及港澳台地区航空公司。