

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1060—2014

公共航空运输航班超售处置规范

Disposing specifications for oversales of public air transportation

2014 - 12 - 03 发布

2015 - 03 - 01 实施

中国民用航空局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准起草单位：中国民用航空局运输司、中国民航科学技术研究院。

本标准主要起草人：刘锋、刘玉梅、徐青、史心良、李洪涛、王旭、李京生、颜姝蕾、白鹤、何明扬、邢宏。

公共航空运输航班超售处置规范

1 范围

本标准规定了国内公共航空运输企业航班超售处置的基本要求、预计超售航班处置和航班超售处置的要求。

本标准适用于国内公共航空运输企业(以下简称承运人)航班超售处置。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1	<p>超定 overbooking</p> <p>航班的定座人数超过该航班实际可利用座位数。</p>
2.2	<p>超售 oversales</p> <p>超过航班实际可利用座位数的销售。</p>
2.3	<p>自愿者 volunteer</p> <p>响应承运人的号召,愿意接受承运人提供的补偿条件并放弃已经定妥航班座位的旅客。</p>
2.4	<p>拒绝登机 denied boarding</p> <p>航班座位发生实际超售后,承运人无法找到足够的自愿者而拒绝运送已定妥座位的旅客。</p>

3 基本要求

3.1 承运人办理航班座位超定或超售业务,应充分考虑航线、航班班次、时间、机型及衔接航班等情况。

3.2 承运人应制定航班座位超定、超售实施办法,实施办法应包含旅客享有权利、优先乘机规则和补偿办法等内容。

3.3 承运人应将航班座位超定、超售实施办法在承运人网站、售票场所及办理乘机手续柜台等处予以公告。

3.4 在航班超售的情况下,承运人应确保其航班中持有定妥座位的旅客非自愿地被拒绝登机的数量最少。

3.5 承运人寻找被拒绝登机的自愿者应满足以下要求:

- a) 在航班超售的情况下，承运人在使用优先乘机规则之前，应寻找放弃登机的自愿者。除自愿者外其他被拒绝登机的旅客即使接受了补偿，仍属于非自愿被拒绝登机；
- b) 承运人应在征集旅客成为自愿者之前，无论其是否存在非自愿被拒绝登机的风险，建议每个旅客成为自愿者。如果旅客是非自愿被拒绝登机的，承运人有义务提供补偿。如果无法征集到数量充足的自愿者，承运人可根据其优先乘机规则，拒绝其他旅客登机；
- c) 如果承运人向自愿者提供免费或减价航空运输、赠送里程等作为补偿，在旅客决定是否放弃其在该航班上定妥舱位换取免费或减价航空运输、赠送里程之前，承运人应披露所有补偿的实际限制，包括但不限于手续费、提前购买或运力限制，以及使用的最后期限。

3.6 承运人应制定优先乘机规则及标准，以确定当超售航班无法征集到足够自愿者的情形下，哪些持有定妥舱位的旅客应被拒绝登机。该规则及标准应体现 3.4 和 3.5 中规定的减少非自愿被拒绝登机旅客数量以及寻找自愿者的义务，并且应以一般旅客所能理解和知晓的书面方式做出。该规则及标准不应在任何方面对任何特定旅客造成、给予或导致任何不合法或不合理的偏向或有利，或使得任何特定旅客遭受任何不公平或不合理的偏见或不利。

4 预计超售航班处置

- 4.1 承运人应根据航班定座情况及航班控制部门提供的信息，核实航班是否超定或超售。
- 4.2 如果预计航班超售，应按承运人制定的优先乘机规则拟定自愿放弃乘机旅客名单，主动寻找自愿放弃乘机的旅客，并按非自愿签转、变更、退票规定协助旅客处理问题。
- 4.3 承运人应及时掌握本承运人和共飞航线上其他承运人的定座情况，为旅客改签做准备。

5 航班超售处置

5.1 提高或降低舱位等级

5.1.1 提高舱位等级

5.1.1.1 采取逐级升舱方式

5.1.1.1.1 当低服务等级舱位超售而高服务等级舱位仍有可利用座位时，应将部分低服务等级舱位的旅客按 5.1.1.2 规定的优先顺序安排到高服务等级舱位。

5.1.1.1.2 当高服务等级的舱位无可利用座位，而更高服务等级的舱位有可利用座位时，应按 5.1.1.2 规定的优先顺序逐级升舱。

5.1.1.2 选择提高舱位等级旅客的顺序

在时间条件许可下，应按以下顺序选择：

- a) 重要旅客；
- b) 承运人常旅客等级；
- c) 旅客所支付的票价。若相同票价，以先到旅客优先；
- d) 承运人认为应该升舱的其他旅客。

5.1.1.3 服务、餐食标准及行李额

5.1.1.3.1 提高舱位等级的旅客享受原舱位餐食标准。

5.1.1.3.2 承运人不应向提高舱位等级的旅客收取舱位差价。

5.1.1.3.3 提高舱位等级的旅客行李限额不变，仍按客票上所列明的额度。

5.1.1.3.4 提高舱位等级的常旅客按承运人规定累积里程。

5.1.2 非自愿降低舱位等级

当航班高服务等级舱位超售无法办理提高舱位等级时，承运人应为旅客办理降舱手续，安排旅客到低服务等级舱位，并对旅客采取以下补偿方式：

- a) 非自愿降低舱位等级补偿。对于承运人制定的特色营销产品，如超级经济舱、豪华头等舱等，按照承运人的规定处置；
- b) 退还客票上列明的舱位与实际乘坐舱位的差价；
- c) 如旅客为常旅客，按照承运人规定累积里程；
- d) 降低舱位等级旅客的地面服务依照原舱位标准提供，行李限额不变。

5.2 征询自愿者

5.2.1 对于实际超售的航班，如采取提高或非自愿降低舱位等级的处理方法后，航班仍然超售，应适时采取征询自愿者的处理方法，并根据机场的实际情况，确定在办理乘机手续柜台还是在登机口进行征询自愿者工作。

5.2.2 承运人在办理乘机手续前，应征询自愿最后登机且愿意在航班实际超售时改乘后续航班或退票的旅客。征询时应尽早征询，以给予旅客足够的考虑时间，且应在持普通舱客票的旅客中征询。具体征询办法如下：

- a) 向旅客公示征询自愿者信息；
- b) 向有意愿的旅客介绍承运人的补偿条件、补偿标准、补偿方式以及提供后续服务内容，并确定自愿者；
- c) 截止办理乘机手续时，如航班有空余座位，应向自愿者说明情况，表示歉意，并立即为其办理乘机手续；
- d) 截止办理乘机手续时，如航班仍超售，为自愿者办理后续手续。

5.2.3 在已办理乘机手续的旅客登机前，应征询自愿最后登机且愿意在航班实际超售时，改乘后续航班或退票的旅客。征询时应在持普通舱客票的旅客中征询，且尽量选择无托运行李或托运行李被最后装机的旅客。具体征询办法如下：

- a) 向旅客公示征询自愿者信息；
- b) 向有意愿的旅客介绍承运人的补偿条件、补偿标准、补偿方式以及提供后续服务内容，并确定自愿者；
- c) 除自愿者外，如旅客全部登机后航班仍有空余座位时，应向自愿者说明情况，表示歉意，并请其登机；
- d) 除自愿者外，如旅客全部登机后航班无任何空余座位时，为自愿者办理后续手续。

5.3 超售时拉减部分旅客

5.3.1 对于实际超售的航班，如采取征询自愿者的处理方法后，航班仍然超售，承运人应按优先乘机规则拉减部分旅客。

5.3.2 当航班超售时，承运人应按优先乘机规则保障旅客登机。优先登机因素包括但不限于：

- 旅客办理乘机手续的时间；
- 旅客在到达登机口前是否已经被承运人安排了座位；
- 旅客所支付的票价；
- 旅客的常旅客身份；

——特殊旅客；

——旅客有后续联程航班。

5.3.3 拒绝旅客乘机时应采取以下方法与步骤：

- a) 向被拒绝乘机的旅客说明情况，表示歉意；
- b) 向被拒绝乘机的旅客介绍承运人的补偿条件、补偿标准、补偿方式以及可提供的后续服务内容，并请旅客选择；
- c) 在登机口拒绝旅客登机时还应注意：
 - 1) 如被拒绝登机的旅客有托运行李，应将托运行李从飞机货舱内卸下，交还给旅客；
 - 2) 对于持国际或地区航班客票的被拒绝登机旅客，应协助其办理撤消出境等手续。

5.4 超售补偿

5.4.1 补偿条件

满足以下条件应给予超售补偿：

- a) 超售航班为定期航班或加班；
- b) 旅客所持客票在定座系统中已定妥该航班的座位；
- c) 旅客在截止办理乘机手续时间前，到达指定办理乘机手续柜台无法办理乘机手续；
- d) 超售航班的任何舱位均不能再接收旅客登机；
- e) 不属于依据有关规定被承运人拒绝运输的旅客。

5.4.2 补偿方式

对超售旅客可采用现金、赠送里程等补偿方式。

5.4.3 补偿标准

承运人应制定补偿标准，制定时应考虑旅客所购客票价格水平、航线距离、改乘后续航班等待及到达时间。按承运人补偿标准给予旅客补偿。

5.5 为旅客提供的后续服务

5.5.1 优先安排最早可利用的航班让旅客尽快成行；或按非自愿退票处理，不收取退票费；或按非自愿变更航程处理，票款多退少不补；或按非自愿签转处理，将客票签转给其他承运人。

5.5.2 为旅客安排的后续航班等待时间如正值用餐时间，应为旅客提供免费餐食和饮料。

5.5.3 为旅客安排的后续航班的规定离站时间与旅客原购客票上所列明的航班离站时间间隔在 4 h（含）以上，应为旅客提供免费酒店休息。