

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1045—2012

航空货运销售代理人服务规范

Specification for air cargo agents service

2012-06-04发布

2012-10-01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：中国航空运输协会、民航快递有限责任公司。

MH

本标准起草人：廉秀琴、秦津娜、臧忠福、段颖旭、孙守业、王雪江、李爱青、张志鹏。

航空货运销售代理人服务规范

1 范围

本标准规定了航空货运销售代理人的销售与服务规范。

本标准适用于航空货运销售代理人（以下简称货运销售代理人）的航空货运销售代理服务。

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，仅所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。

GB/T 18041—2000 民用航空货物运输术语

3 术语和定义

GB/T 18041—2000界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 资质

4.1.1 货运销售代理人提供销售代理业务应具有以下资质：

- a) 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包含从事货运销售代理业务项目或相同的意思表述；
- b) 国务院民用航空主管部门指定行业协会颁发的“中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书”。按照该证书确定的经营范围，分为国际货运销售代理人 and 国内货运销售代理人；
- c) 从事危险货物航空运输的，应按规定取得相应的资质。

4.1.2 货运输销售代理人应按颁证行业协会的要求参加年检。

4.1.3 货运销售代理人从事销售代理活动，应与航空运输承运人签订委托销售代理协议。

4.2 经营场所

4.2.1 货运销售代理人应有固定的、适合的经营场所。

4.2.2 经营场所应与其持有的营业执照和中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书中登记的经营场所地址相一致。

4.2.3 货运销售代理人应在经营场所醒目位置标明企业名称，并在经营场所醒目位置悬挂中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书或资格认可标牌及营业执照。

4.2.4 经营场所宜放置民用航空运输规章和与经营销售代理业务相适应的资料等。

4.2.5 货运销售代理人应在经营场所公布投诉电话。

4.3 设施设备

货运销售代理人应根据经营需要配备必要的营业设施和设施，包括一定数量的电话、传真、计算机、运输工具、装卸、包装等，以及先进的货物跟踪与查询等信息管理系统。

4.4 人员资质与培训

4.4.1 货运销售代理人至少应有三名从事货运销售代理业务的员工取得从事航空运输货运销售代理相应业务人员合格证书，且为企业的长期雇员。如上述人员流失，应及时向中国民用航空行政主管部门或授权单位报备，并及时补足合格证书的人员数量。

4.4.2 货运销售代理人从业人员应接受危险品安全运输的教育和培训，掌握辨识危险货物的知识和技能。

4.4.3 货运销售代理人应定期或不定期地对职员进行职业素养、业务知识和职业技能的培训，妥善保存培训教员、接受培训人员、培训内容等培训信息或记录。

4.4.4 货运销售代理人应做好货运安全管理工作，定期或不定期地对从业人员进行安保培训。

5 作业规范

5.1 一般要求

5.1.1 货运销售代理人应在承运人授权的范围内从事货物运输销售代理业务，遵守国家法律法规、规章、技术标准及行业组织的规定。从事国际运输的货运销售代理人还应遵守有关国际公约、技术标准、及国际行业组织的相关规定。

5.1.2 货运销售代理人应履行安全运输告知义务，并要求托运人如实申报货物名称，不应在货物中夹带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性物品及运输中相关国家的法律法规和承运人禁止运输的物品。

5.1.3 货运销售代理人应以适当的形式（如信函、传真、网站公示、电子邮件等）对外提供航班出港、进港信息和货物运输信息，以适当的形式对外公布货物运输须知、货物运价和收费标准等。

5.1.4 货运销售代理人应以适当的形式配合承运人对外提供航班舱位预订服务，受理托运人的航班舱位预订申请，并做好信息反馈工作。

5.1.5 与承运人签订销售代理协议的货运销售代理人，以自己的名义与货主签订运输合同，并以集运货物的方式交付给承运人时，被视为托运人，享有托运人的权利，承担托运人的义务和责任。

5.1.6 货运销售代理人应妥善、谨慎地装载、搬移、运输、保管、照料和卸载托运人委托的货物。

5.1.7 货运销售代理人应对因其自身原因导致的货物毁灭、遗失或损坏承担责任。

5.2 订舱

5.2.1 货运销售代理人应根据托运人提供的具体货物名称、数量、种类、航程、时间要求、货物备妥时间、承运人等信息，及时报出运价。

5.2.2 货运销售代理人接受托运人委托后，应充分考虑航线、机型、货物性质、中转港及目的港条件、运输时间等因素，并按承运人的要求申请航班舱位。

5.2.3 货运销售代理人接受超限货物或特种货物订舱前，应得到承运人的同意并确定运输的航班、日期。

5.3 收运

5.3.1 收运检查

5.3.1.1 货运销售代理人收运货物时，应查验托运人的有效身份证件

5.3.1.2 应查验托运货物所需的有效文件。

- 5.3.1.3 应检查货物外包装，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。
- 5.3.1.4 应检查货物包装、货物标记和货物标签是否符合航空运输规定。货物包装和标志不符合航空运输要求的，应要求托运人改进或更换包装。
- 5.3.1.5 收运特种货物，如危险品、活体动物、鲜活易腐货物等，其包装应符合货物的特性和要求，并同时遵守相关承运人的规定。
- 5.3.1.6 货运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国家或承运人认可的鉴定报告。对不能确定性质的货物，应拒绝收运。
- 5.3.1.7 货运销售代理人应配合承运人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。
- 5.3.1.8 货运销售代理人不应收运有关国家法律、法规禁止运输的物品。限制运输的货物应符合有关国家法律和规定的手续及运输要求。

5.3.2 货物计量

- 5.3.2.1 货运销售代理人应对货物的毛重、体积重量进行计量。
- 5.3.2.2 货运销售代理人所使用的计量器具应经过检定并在有效期内，以保证其准确性。

5.3.3 填制航空货运单

- 5.3.3.1 货运销售代理人应准确填写货运单的各项内容并认真核对，货物品名不应使用泛指品名。
- 5.3.3.2 填写的航空货运单应经托运人和货运销售代理人双方签字。

5.4 计算并收取货物运费

货运销售代理人应按照承运人规定的货物运价使用条件和使用规则，计算并收取航空运费和其他费用。

5.5 货物装载

- 5.5.1 货运销售代理人应对由其组装的集装器内货物的件数、包装负责。
- 5.5.2 组装集装货物时，应清点件数，合理码放，充分利用集装器的空间。
- 5.5.3 对于需要在集装器上固定的货物，应采取固定措施。

5.6 货物交接

- 5.6.1 货运销售代理人向承运人或其地面服务代理人送交所收运货物前，应确保货物已经办妥联检手续。
- 5.6.2 货运销售代理人应备齐运输所需的全部文件。
- 5.6.3 货物交运应按照货物订舱的优先级或货物的时效性或紧急程度进行安排。
- 5.6.4 货物等待出港，货运销售代理人应填写出港货物交接单，并与承运人或者承运人的地面代理人办理交接，交接双方经手人应相互签字证实。

5.7 运输变更

5.7.1 自愿变更运输

当托运人提出变更申请时，货运销售代理人应做好变更需求的沟通协调工作，记录跟踪变更信息，根据承运人确认的信息，及时将变更结果反馈给托运人。

5.7.2 非自愿变更运输

发生非自愿变更运输时，货运销售代理人应及时通知托运人或收货人，商定处理办法。

5.8 信息服务

- 5.8.1 货运销售代理人在向运输承运人订妥舱位后，应及时通知托运人，以便其及时备单、备货。
- 5.8.2 货运销售代理人在审阅托运人的各项文件后，应及时向托运人确认文件的有效性。如有错漏，应及时补充或修正。遇有疑难问题，应与托运人共商解决办法。
- 5.8.3 货运销售代理人应将货物在目的站的交付状况及时通知托运人。
- 5.8.4 货物交给承运人后，如因航班取消、延误、故障、改机型、错运、拉货等情况未能按预定时间运出时，货运销售代理人应对航班、货物进行持续跟踪，并及时将后续运输信息通知托运人。

5.9 不正常运输处理

发生或发现货物有不正常运输情况时，应按照承运人提供的货物不正常运输信息，及时通知托运人，同时采取措施，妥善处置，避免造成或扩大损失。

5.10 货物仓储管理

5.10.1 一般要求

货运销售代理人应根据货物运输量和货物特性，分别建立普通货物和特种货物仓库，也可在普通货物仓库内划出专用区域存储特种货物。

5.10.2 防护措施

- 5.10.2.1 仓库内应有足够的防护设备，并定期进行检查，以保证其适用性。
- 5.10.2.2 做好防火、防盗、防爆、防水、防冻等工作。

5.10.3 日常管理

- 5.10.3.1 建立、健全仓库日常管理制度。
- 5.10.3.2 货物出、入库应履行交接手续，做好货物出、入库登记。

5.10.4 定期清仓

货运销售代理人应建立清仓管理制度，定期进行清仓。发现实际仓储情况与货物仓库登记簿记录不一致时，应查明原因，及时处理。

5.11 业务单证管理

- 5.11.1 货运销售代理人应妥善保管空白货运单，如有遗失、破损、被盗等情况，应承担相应责任。
- 5.11.2 在未征得承运人同意的情况下，货运销售代理人不应将货运单等运输凭证转让他人代售，或在非指定的销售地点填开，或向其他代理人出租、转让其营运执照。
- 5.11.3 货运销售代理人应妥善保存运输文件，包括货物托运书、货运单、货物交接文件、货物不正常运输记录、货物运输事故记录、特种货物运输文件、销售日报、货物运输电报和信函、货物存储记录、货物赔偿处理文件等。
- 5.11.4 货运单及其相关运输文件保存期限应不少于2年。

6 货物保险与索赔

- 6.1 在运输期间发生保险事故，货运销售代理人应按合同或协议约定协助托运人向保险人索赔。
 - 6.2 发现货损货差时，货运销售代理人应向有关责任方索取货损货差证明。
 - 6.3 当发现货损有可能扩大时，应协助托运人采取必要的合理措施，防止或减少损失。
 - 6.4 应协助托运人收集有关索赔单证。
-