

民航附加服务变更退票价格数据应用规范

编制说明

标准起草组

二〇二四年六月

目录

1 工作简况	1
1.1 任务来源	1
1.2 目的和意义	1
1.3 工作过程	3
2 标准制定原则与主要内容	4
2.1 制定原则	4
2.2 制定依据	4
2.3 标准主要内容	5
2.3.1 范围	5
2.3.2 规范性引用文件	5
2.3.3 术语和定义	5
2.3.4 缩略语	5
2.3.5 总体要求	6
2.3.6 附加服务变更价格数据应用	6
2.3.7 附加服务退票价格数据应用	7
3 贯彻标准的要求和措施建议	8
3.1 标准使用要求	8
3.2 措施建议	8
4 其他需要说明的问题	9
4.1 预期经济效益和社会效益分析	9
4.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度	9
4.3 标准实施建议	10
4.4 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系	10
4.5 重大分歧意见的处理经过和依据	10
4.6 其他应予以说明的事项	10

1 工作简况

1.1 任务来源

2023年10月8日，中国交通运输协会标准化技术委员会组织召开了2023年度第七批第二次团体标准立项审查会。经5位专家投标，《民航附加服务变更退票价格数据应用规范》通过立项审查，会议纪要文号为：〔2023〕第223期（立审）。

标准性质：团体标准；

归口单位：中国交通运输协会标准化技术委员会；

起草单位：中国民航信息网络股份有限公司、中国国际航空有限公司、中国东方航空股份有限公司、海南航空控股股份有限公司、厦门航空有限公司、四川航空股份有限公司、上海吉祥航空有限公司、浙江长龙航空有限公司、华夏航空股份有限公司、中国航空结算有限责任公司。

1.2 目的和意义

伴随着经济的高速发展，航空运输同步实现了快速发展,航空公司着力发展主营业务的同时，辅营业务（附加服务）以其低成本、高利润等特点备受青睐，一直呈上升趋势发展。

航空公司附加服务业务流程从服务发布环节出发，制定航司可提

供的各项附加服务产品内容，如：产品简介、产品价格、产品适用范围等；通过服务销售环节，采用多种销售模式在多种渠道进行销售；售后如遇旅客意愿变更，借助服务退改，及时止损；在出行各场景中实现服务交付后，最终经过服务结算审核，形成完整的业务闭环。

航空公司附加服务按属性可分为分类计费、客户便利、常客计划等产品类，其中部分产品类中产品存在细分子产品，比如：客户便利产品类中有选座、升舱等产品，其中选座细分有一人多座、预付费选座，升舱细分远期升舱、现场升舱、登机口升舱、机上升舱。航空公司需要根据其投放的各项产品或子产品进行产品定义、库存、销售价格、退改价格信息的维护与发布，以便后续各业务环节使用。

航空公司附加服务销售模式有捆绑式销售，即通过与机票销售一起，形成一个有竞争力的打包价格；随着旅客结构的多元化发展，对于出行舒适度、便捷性的要求越来越高，其消费能力的提升，也促进航空公司进一步实现菜单式单品销售，提供多元化、场景化、智能化的附加服务营销。

国际上国际航空运输协会(IATA)和国际运价出版公司(ATPCO)针对附加服务销售环节，分别制定了相关的业务规范或标准，并广泛应用于国内外各航司销售环节。

随着航空公司附加服务业务的蓬勃发展，在大力发展销售的同时，旅客出行体验也备受重视，综合考虑人工处理成本及旅客投诉率等诸多问题，导致在附加服务出现退票或变更时，航空公司走向两个极端，要么限制签转、改期等，要么不得不做出一些妥协与让步，如：不收

取手续费或随便退。此举不仅不利于此项业务的发展，对其售后各环节也缺乏正向引导作用。

从国内外相关标准调研来看，航空公司附加服务退票变更业务无详细的数据定义和应用处理标准规范，造成缺乏标准所带来的信息不一致、获取不及时、数据处理错误等后续环节成本上升，阻碍着航司收益管理往精细化发展，同时降低了旅客的满意度，影响了出行体验。

新冠疫情对于民航业的打击持续了三年，尤其是2022年疫情反复，受疫情管控政策和人们出行意愿影响，民航旅客运输量断崖式下跌至疫情前38%，导致航空公司核心收入的增长区域持续收窄，与航空公司的核心业务相比，辅营业务量（附加服务销售量）对各种因素的依赖性较小，毛利率稳定，最终销售净利润较高，在旅客运输量骤降时，辅营业务销售量下降较少，在2021年旅客运输量回暖时，辅营业务销售量增速远超客运量5倍。

那么在疫情消退后的新营销模式下，如何辅助航司在多渠道销售各种类附加服务产品后，继续为旅客出行提供一套全自动一体化的附加服务退票和变更服务，增强旅客“人享其行”的获得感、幸福感，巩固提升旅客对中国民航的满意度，则是设计制定航空公司附加服务退改价格数据规范的努力目标。

1.3 工作过程

通过对现有航空公司附加服务退改价格数据及应用的调研，掌握现有标准的适用范围、标准内容、标准深度，为标准的研究、起草奠

定了基础。具体工作过程如下：

2023年10月8日，经中国交通运输协会标准化技术委员会评审，《民航附加服务变更退票价格数据应用规范》正式立项，确定由中国民航信息网络股份有限公司承担本标准的主编起草工作。

2024年3月14日，开展标准大纲评审工作。

2 标准制定原则与主要内容

2.1 制定原则

标准的制定本着符合国家有关法律、法规及相关政策，结合航空公司附加服务退改业务发展趋势，并结合现有航空公司的实践情况及业务诉求，完成标准的制定。

2.2 制定依据

在制定标准过程中，本标准起草组严格遵循以下标准化法律、法规、规范的规定。

本标准起草的主要依据有：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》、《行业标准管理办法》等法律、法规；

《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）；

《民用航空旅客运输术语》（GB/T18764-2002）。

2.3 标准主要内容

2.3.1 范围

规定本标准适用范围。

本标准规定了航空公司附加服务退改价格数据的分类、数据元定义、数据格式、数据存储要求，以及航空公司对该数据应用时的场景、数据处理流程和接口报文结构。

本标准适用于航空公司制定附加服务退改价格政策时参照使用，以及适用于航空公司对附加服务退改价格数据的应用。

2.3.2 规范性引用文件

明确本标准的相关及所依赖规范性引用文件。主要包括《民用航空旅客运输术语》（GB/T18764-2002）和 ATPCO 附加服务术语。

2.3.3 术语和定义

明确本标准中涉及到的术语和定义，包括附加服务、航程、附加服务退票和附加服务变更等。

2.3.4 缩略语

明确本标准中涉及到的术语和定义，包括附加服务、航程、附加服务退票和附加服务变更等。

2.3.5 总体要求

主要包括传输、通信、报文、性能方面的技术要求，以及数据保存和数据维护的要求。

2.3.6 附加服务变更价格数据应用

1、处理流程

针对附加服务变更价格数据应用的业务处理流程，进行相关标准规范的详细说明。内容及结构拟定如下：

（1）流程说明

通过流程图的方式展示数据处理流程。

（2）行程拆分

根据请求，按照不同的行程组合，生成附加服务变更价格计算系统的计算单元，以计算单元为依据计算变更费用，用于后续校验，计算。

（3）规则校验

变更规则校验主要包括服务类型、旅客类型、变更类别、变更服务校验等。

（4）变更计算

变更计算包括新服务的售价、变更差价、变更费用等。

（5）结果输出

变更计算包括变更费用、变更差价、新服务售价等。

2、接口报文结构

主要包括附加服务变更计算的请求报文和响应报文的字段说明及结构图展示。

3、数据字段

主要包括附加服务变更价格中各数据元定义及格式说明。

2.3.7 附加服务退票价格数据应用

1、处理流程

针对附加服务退票价格数据应用的业务处理流程，进行相关标准规范的详细说明。内容及结构拟定如下：

（1）流程说明

通过流程图的方式展示数据处理流程。

（2）行程拆分

根据请求，按照不同的行程组合，生成附加服务退票价格计算系统的计算单元，以计算单元为依据计算退票费用,用于后续校验，计算。

（4）规则校验

退票规则校验主要包括服务类型、航段状态、退票时间校验等。

（4）退票计算

退票计算包括票面价退还部分、退票手续费等。

(5) 结果输出

退票计算包括净退款、票面价退还部分、退票手续费等。

2、接口报文结构

主要包括附加服务退票计算的请求报文和响应报文的字段说明及结构图展示。

3、数据字段

主要包括附加服务退票价格中各数据元定义及格式说明。

3 贯彻标准的要求和措施建议

3.1 标准使用要求

本标准实施之后，航空公司制定附加服务退票变更价格政策可参考使用本标准，航空公司退票变更价格计算服务接口调用均可遵守本标准进行服务调用、解析报文、结果展示和保障服务。

3.2 措施建议

航空公司参照本标准执行，为规范行业及市场应用，作为行业内共同遵守的准则和依据。

4 其他需要说明的问题

4.1 预期经济效益和社会效益分析

在新冠疫情之后的旅行时代，航空公司放眼机票销售之外，寻求通过多样化和有弹性的辅营收入来支撑它们的商业模式，随着乘客需求的增加，附加服务额外创收的机会也会增加，而且呈现出不断扩大的趋势。2022年全球航空公司附加服务辅收达690亿美元，与2021年相比，2022年全球航空公司辅助收入增长超过50%，并超过了疫情前的水平，预计在未来几年内，辅助收入占总收入的比例将继续增加，附加服务退改服务的发生频率也将不断攀升。本标准将促使航空公司规范发布附加服务退改价格数据，同时通过统一的规范标准提供附加服务退票变更服务应用，简化附加服务退票变更服务流程的复杂度，降低各类环节的人力与系统服务成本，从而使航空公司能提供更好的服务和吸引更多的旅客购票，提升航空公司收益。

4.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度

从国际看，由国际航协发布的《Distribution with Offers & Orders (New Distribution Capability - NDC)》指南中定义了基于报价和订单管理流程的数据交换格式，供航空公司创建并向客户分发相关报价，未有针对航空公司附加服务退票变更业务的数据格式和应用（接口）的相关标准。在民航附加服务退票变更业务领域，航空公司可以在中国航信发布附加服务退票变更价格数据，并通过附加服务

退票变更应用规范提供服务，目前国际上还没有相关的数据标准和应用规范。

4.3 标准实施建议

建议各航空公司在附加服务退票变更价格数据应用规范颁布后编制其他相关标准规范工作中，积极采用本标准，以规范行业及市场应用。

本标准与现有行业标准、地方标准无冲突，符合民航附加服务退票变更服务的需要，建议颁布后即实施。

4.4 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

4.5 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中尚未出现重大意见分歧。

4.6 其他应予以说明的事项

无。