

## 关于开展“代理人客票销售服务规范”专项行动的通知

为配合民航局、中国航空运输协会开展的 2017 年“民航服务质量规范”专项行动，深入落实《航班正常管理规定》的要求、进一步规范互联网机票销售平台代理销售行为，改善旅客购票环境，大力查处代理人客票违规操作，保障旅客合法权益，自 4 月 24 日起，开展“代理人客票销售服务规范”专项行动。请各营销单位切实要求所辖代理人严格遵守国航客票销售业务规定，努力提升对旅客的真情服务意识，加大对代理人日常客票销售行为的监管力度，建立常态化监督管理机制。

为确保专项行动顺利进行，现将有关客票销售业务规定重申如下：

### 一、国航运输总条件公示

国航代理人必须在其营业场所或网站、移动客户端的显著位置公示国航运输总条件。

### 二、航班正常服务保障规范

1. 在购票环节，国航代理人必须将国航航班延误、取消的服务标准告知旅客，并告知旅客国航航班延误、取消的服务标准在国航运输总条件中做了明确规定，国航运输总条件可在国航官网查阅。

2. 在购票环节，国航代理人必须告知旅客，国航将通过短信通知航班延误、取消信息，要求旅客提供可联系到的手机号码，短信通知仅限由手机通讯运营商为中国大陆的手机号码发送（17 开头号段除外）。国航代理人将旅客的手机号码准确输入到定座记录中；对于团队客票，除旅客的手机号码外，还必须需要将团队负责人员（领队或调度员）的手机号码准确输入到定座系统中。旅客手机通讯运营商非中国大陆的或中国大陆 17 开头的，要求旅客提供可联系到的邮箱地址，国航将通过邮件通知航班延误、取消信息。国航代理人将旅客的邮箱地址准确输入到定座记录中。

3. 由于旅客原因未能在订座系统中留存旅客联系方式的，国航出票代理人负责将国航航班延误、取消信息及时通知到旅客，必须将其业务手机号码准确输入到订座记录中，并确保手机号码 24 小时开通。

### 三、互联网机票销售平台操作规范

1. 国航代理人在互联网络机票销售平台（C 端平台和 B 端平台）销售国航机票产品必须遵守《航空旅客运输销售代理协议》规定，应在产品销售前向国航提出书面申请，待授权后方可销售，违反规定的代理人，国航有权取消其销售代理资格。

2. 国航代理人在网络机票销售平台销售客票应遵守中国航协颁发的《网络客票交易管理办法》。

#### 四、客票操作规范

1. 国航代理人在售票环节，必须按照国航航班发布的价格进行销售，不得加价销售。

2. 国航代理人在出票时，必须告知旅客国航客票使用条件。

3. 国航代理人为旅客办理客票退改签业务时，必须按照国航客票使用条件收取相关手续费。国航航班延误、取消或备降，免费为旅客办理改期或退票业务。

4. 国航代理人在为旅客办理退票时，应检验乘机人的有效证件；若非乘机人本人申请退票，除检验乘机人本人的有效证件外，还须检验代办人的有效证件，符合要求后，将票款扣除退票手续费后的余额退还乘机人本人或代办人。退款办理时间不得超过5个工作日。

#### 五、违约处罚

凡是违反客票销售业务规定的代理人，一经查实，将依据《航空旅客运输销售代理协议》给予违约处罚，直至取消国航代理资格。

此通知