

关于进一步规范民航旅客购票相关信息告知工作的通知

为积极配合民航局《关于进一步规范民航旅客购票相关信息告知工作的通知》，严格落实民航局“民航服务质量规范”专项工作布署及《航班正常管理规定》相关要求，切实保护旅客合法知情权，现就旅客购票相关信息告知工作要求如下：

一、运输总条件告知要求

(一)在线平台销售代理，须在其平台显著位置向购票旅客公示我司运输总条件全部内容，并将我司运输总条件的全部内容作为旅客购票前的必读内容和必选项，确保旅客在购票环节阅知。

(二)其他线下销售代理，须采取现场公示、短信或邮件通知等适当方式，明确告知旅客运输总条件的全部内容，确保旅客在购票环节阅知。

二、明确并规范购票信息告知相关要求

代理人必须严格按照我司规定执行旅客购票告知义务，并通过短信、邮件等多种方式，告知旅客以下内容：

(一)客票的相关内容，包括客票生效日期、有效期、航班具体信息等；

- (二)出行提示信息;
- (三)携带或托运危险品的相关管理信息;
- (四)客服及旅客投诉受理电话 95339;
- (五)国内运输总条件的官方网址链接:

海南航空:

<http://www.hnair.com/lxxx-2/cxzb/lkxz/2017gnysztj/>

大新华航空

<http://www.hnair.com/lxxx-2/cxzb/lkxz/2017ysztj/>

代理人可根据旅客购票情况,自行编制短信或邮件告知内容。另,旅客购票环节的信息告知内容以本通知为准,渠道管理于 2017 年 4 月 28 日下发的国内渠道业务通告 HUQD2017-08《关于加强代理人销售秩序及服务规范的通知》中关于旅客告知的内容将同时废止。

三、工作要求

(一)各营业部自本通知下发之日起,一个工作日内通知所辖销售代理,做好通知台帐记录,并按通知工作要求,监督代理人落实情况;

(二)5 月 26 日前各营业部完成辖区代理人购票环节改造、完善信息告知工作自查,并做好自查台帐;

(三)对自查中发现的问题,须及时与代理人、渠道室进行沟通,抓紧推进完善相关工作;

(四)营业部须于 5 月 26 日前将自查台帐反馈至分管营业部渠道管理员处备案;

(五)渠道管理室将于6月2日前完成对代理人此项工作落实情况的检查，对于未按要求落实的销售单位，将按相关规定予以处理。

本通告最终解释权归属于市场部国内分销渠道管理室，
联系人：黄坚，联系电话：0898--68877394。

特此通知

海航市场部分销渠道管理室

2017年5月19日