

关于进一步规范东航旅客购票相关告知工作的通知

各销售代理单位：

民航局自今年4月1日起在全行业部署开展“民航服务质量规范”专项行动，按照专项行动工作部署，为落实《航班征程管理规定》的相关要求，切实保护旅客的合法知情权，现根据“局发明电[2017]1279号《关于进一步规范民航旅客购票相关信息告知工作的通知》”要求，通知如下：

1、销售代理人应改造购票流程，必须将《东航运输总条件》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；

2、销售代理人应在旅客购票后，向旅客明确告知以下内容：

（1）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；

（2）出行提示信息；

（3）携带或托运危险品的相关管理信息；

（4）客服及旅客投诉受理电话；

（5）《东航运输总条件》的官方网址具体链接等。

请各销售代理单位完成售票流程的改造和销售机票后的信息告知工作，我部将各销售代理的执行情况做相应的检查工作，请各销售代理单位按规定要求执行，确保东航旅客购票相关信息告知，切实保护东航旅客的合法权益。

此通知

上海营业部

2017 年 6 月 14 日