

业务通告

国航股份商委华东营销中心销售部

等级：特急

上海销售业务通告（2017）22 号

关于严格落实航班正常管理规定相关要求的通知

国航上海及周边代理：

《航班正常管理规定》（交通运输部 56 号令，以下简称“规定”）已于 2017 年 1 月 1 日起生效执行。《规定》的出台与执行对航空公司提升航班运行品质、做好航班不正常后的服务提出了更加严格和明确的要求。为此，国航先后更新和发布了新版运输总条件，“明确承诺”、“信息公开”、“罚条清晰”。

雷雨季已经来临，航班发生不正常情况的几率大幅增加，为切实落实《规定》要求，避免行政处罚风险以及由此造成的声誉损失，现对执行《规定》相关要求提示如下：

（一）在购票环节做好运输总条件的告知

各销售代理人务必在购票环节告知旅客新版运输总条件的查询方式，登录国航官网 www.airchina.com.cn 首页查询。

(二) 航班不正常信息告知

1. 各营销单位在销售客票时,应在订座记录中按照标准格式准确录入旅客联系方式(旅客手机通讯运营商非中国大陆的,应输入旅客的邮箱地址),并告知购票人此联系方式将被用来告知航班不正常信息,务必留存乘机人本人联系方式或能够通知到乘机人的联系方式。

特此通知

二〇一七年五月二十七日

联系人: 郝炯

电话: 021-22353778

(共 2 页)