



业务通告

关于严格执行未准确留存旅客联系方式处罚规定的通知

国航广客 2018[国内 009]

各销售单位：

为了进一步做好旅客服务工作，特别是不正常航班的服务和保障工作，现对代理人销售客票订座记录中出现旅客联系方式缺失情况的处理办法明确如下：

一、对于销售旅行日期在 2017 年 10 月-12 月的客票出现旅客联系方式缺失的代理人，国航将对其发出整改通知书，请代理人在收到该通知书后，制定具体整改措施，并在 5 个工作日内把经公司法人或总经理签字并加盖公司公章的通知书回传至国航相关业务联系人。

二、对于销售旅行日期在 2018 年 1 月 1 日（含）之后的售客票出现客票旅客联系方式缺失的，国航将严格按照国航与代理人签订的《航空旅客运输销售代理协议（2016 年版）》第六条“违约责任”第三项规定“在定座记录中未准确留存旅客、团队领队或乙方的手机号码，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客向甲方支付 1000 元违约金”，对代理人进行通报并处罚。如代理人对具体处罚结果存在异议，可向国航华南基地国内销售部门提出书面申诉。罚款将以 ADM 单的形式进行收取。

三、请各销售单位严格按照规定做好旅客联系方式的留存工作，规范客票销售操作，对已销售但未出行的客票尽快进行再次核查，如有缺失，及时补上。

四、国航华南基地市场营销中心联系人：

杨赛禧/蒋静 020-83637521/83637673

此通知。

华南基地市场营销中心

二〇一八年一月十一日