



业务通告

关于重申代理人客票销售服务规范的通知

国航广客 2018[国内 040]

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，现对相关规定重申如下，请各直属售票部门务必严格遵照执行：

(1) 须按照规定的格式，将旅客手机号码及代理人手机号输入订座记录中；如没有旅客手机号，需输入旅客的电子邮箱，并告知旅客此手机号码及邮箱是用于接收航班不正常信息。

(2) 须及时处理本部门责任组下的 SCQ。

(3) 如遇航班不正常时，须在接收到信息后 30 分钟内通过各种方式通知旅客。

(4) 代理人在接到我部通知的旅客投诉后，须在当天联系旅客告知受理情况，并在当天将处理情况反馈我部。

(5) 在购票过程中，务必告知旅客国航运输总条件、相关客票规则及危险品运输规定。

(6) 其他代理人客票销售服务规定请详见附件，请各销售单位仔细阅读，落实宣贯培训工作，并严格遵照规定执

行。

特此通知。

附件：国航代理人客票销售服务相关规定的业务通告

国航华南基地市场营销中心

二〇一八年九月二十六日