



**AIR CHINA**  
中国国际航空公司

## 业务通告

关于在购票环节做好运输总条件告知的通知

国航广客 2017[国内 011]

---

各销售单位：

为严格落实交通运输部令 2016 年第 56 号《航班正常管理规定》第十七条“承运人应当制定并公布运输总条件，明确航班出港延误及取消后的旅客服务内容，并在购票环节中明确告知旅客”的要求，避免引起旅客投诉，现将有关要求通知如下：

1. “《中国国际航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件（2017 版）》已公布在国航官网，此版总条件对于航班出港延误及取消后的旅客服务内容做了详细的阐述，请销售人员前往官网查阅，了解相关内容。

2. 请各销售单位立即落实宣贯培训工作，确保一线销售人员在购票环节告知旅客“总条件”的查阅方式。

华南基地市场营销中心

二〇一七年三月十七日