

# 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〔2018〕10号

## 关于开展“民航服务质量体系建设”专项行动规范代理人 销售行为的通知

国航上海及周边代理：

为落实民航局《关于开展2018年“民航服务质量体系建设”专项行动的通知》管理要求，进一步规范代理人客票操作，提高服务质量，改善旅客购票环境，增加旅客满意度。现将有关客票操作规定重申如下：

### 一、购票信息告知规定

1. 代理人须在其营业场所或网站、移动客户端的显著位置公示国航运输总条件和民用航空危险品运输公告等服务规章。

2. 在客票销售环节，代理人须主动告知旅客包括但不限于以下航空运输服务信息

(1) 客票使用条件、退票改期收费标准、行李运输要求和运输总条件服务规定；

(2) 旅行中禁止携带、限制携带的危险品及相关规定。

## 二、 航班不正常服务保障规定

1. 在客票销售环节，代理人须告知旅客，若国航航班发生延误或取消，国航将通过服务号码 95583 发送短信或邮件通知，要求旅客提供可联系到的手机号码，若旅客手机通讯运营商非中国大陆，则需要提供邮箱地址。

2. 旅客手机通讯运营商为中国大陆的（17 开头号段除外），出票代理人必须将旅客手机号码按操作规定准确录入到定座记录中；对于团队客票，除旅客的手机号码外，还必须将团队负责人员（领队或调度员）的手机号码准确录入到定座记录中。

3. 旅客手机通讯运营商非中国大陆的，出票代理人将旅客的邮箱地址准确录入到定座记录中。

4. 出票代理人须将自有业务手机号码准确录入到订座记录中，并确保手机号码 24 小时开通。

5. 航班发生延误或取消，订座记录中未准确留存旅客手机号码或邮箱地址的，出票代理人负责将国航航班变更信息及时通知到旅客。

6. 航班发生延误或取消，代理人应协助旅客办理航班改期业务，联程客票，协助旅客重新安排整个航程。

7. 航班发生延误或取消，代理人可引导旅客登录国航官网或移动客户端（APP）办理航班改期业务，操作指引见附件。

8. 代理人应告知旅客，国航航班延误、取消证明可通过国航官网或移动客户端（APP）出具，操作指引见附件。

## 三、 互联网机票销售平台操作规定

为保障旅客权益，代理人在互联网机票销售平台不允许以默认选择方式为旅客作出购买付费服务的选择；不允许以收取服务费、搭售服务产品等形式变相加价销售。

#### 四、客票操作规定

1. 在客票销售环节，代理人必须按照国航航班发布的价格进行销售，不允许加价销售。

2. 代理人为旅客办理客票退票改期业务时，必须按照国航客票使用条件收取相关手续费。国航航班延误、取消，免费为旅客办理改期或退票业务。

3. 代理人在为旅客办理退票时，应检验乘机人的有效证件；若非乘机人本人申请退票，除检验乘机人本人的有效证件外，还须检验代办人的有效证件，符合要求后，将票款扣除退票手续费后的余额退还乘机人本人或代办人。退款办理时间不得超过5个工作日。

4. 为保障网络安全，代理人利用技术手段、系统程序等抢占国航机票视为违规行为。

5. 代理人可以销售伤残军人和因公致残人民警察优惠客票，操作规定见《关于国航客运代理人销售残疾军人（警察）优惠客票的通知》（上海销售业通 2017(43)号）。

#### 五、违约处罚

凡违反规定的代理人，一经查实，将依据《航空旅客运输销售代理协议》给予违约处罚，直至取消国航代理资格。

此通知

- 附件： 1.航班延误取消自助改期操作指引  
2. 航班延误证明出具操作指引

二〇一八年四月十八日

---

联系人：张中杰

电话：021-22353739

---