

2019年06月27日

国航(2019)1057

关于在暑运期间做好国航客票销售服务的通知

国航各销售代理人：

暑运即将来临，为规范客票销售行为，提升服务品质，保障旅客权益，现将国航客票相关销售服务规定重申如下，请各销售代理人遵照执行。

一、旅客购票相关信息告知规定

业务通告

1. 在购票环节时，国航代理人须提示旅客阅读国航的运输总条件内容，告知旅客国航运输总条件在国航官网全文阅读地址，在确保旅客阅读运输总条件后方可完成购票手续，并保存已履行告知义务的相关证据；代理人在网站和移动客户端销售客票，应将国航的运输总条件设置为旅客购票环节的必读内容，并确保旅客阅读运输总条件后方可完成购票手续。

国航运输总条件阅读地址：国航官网首页最下方底栏

(<http://www.airchina.com.cn/>)

2. 在购票环节，国航代理人应告知旅客包括但不限于以下内容：

A. 旅行中禁止携带、限制携带的危险品及相关规定。若旅客所携带的危险品的种类和数量不符合行李运输的规定，应建议旅客将其行李作为危险品货物运输；对于旅客提出的关于行李中的危险品的问题，应按照民用航空危险品运输的相关规定给予回答。

B. 销售客票的票价、民航发展基金（机场建设费）和相关税费。

C. 销售客票航程的航班号、航班时间、实际承运人、始发地、目的地、经停地、中转地、中转时间。

D. 销售客票的退改规则及收费标准等客票使用条件。

E. 销售客票的免费行李额、行李尺寸要求等行李运输规则。

F. 销售客票航班的机场乘机登记截止时间。

G. 销售客票航班的乘机候机楼。

二、 国航航班不正常服务保障规定

1. 在购票环节,国航代理人须告知旅客,国航通过短信或邮件通知航班延误、取消信息,要求旅客提供可联系到的中国大陆手机号码(17开头号段除外)或邮箱地址。代理人将旅客的手机号码或邮箱地址按规定格式准确输入到定座系统中,对于团队客票,除旅客的手机号码外,还需要将团队负责人员(领队或调度员)的手机号码准确输入到定座系统中。

2. 国航代理人必须及时处理订座系统中国航航班变更、取消信息的“SCQ”,并负责将航班变更、取消信息及时通知到其所出客票的旅客。

3. 国航航班发生变更或取消,国航代理人应协助旅客重新安排整个航程。

4. 国航航班发生变更或取消,国航代理人应按非自愿原则为旅客办理改期、退票手续。

三、 互联网机票销售平台操作规定

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、 国航客票销售规定

1. 国航代理人预定国航航班座位须遵守国航航班座位管理规定，不得以任何形式虚占国航航班座位，特别是利用定座系统漏洞预定未开放座位，联程客票弃程等违规行为。代理人利用技术手段、系统程序等抢占国航航班座位视为违规行为。

2. 国航代理人对旅客的个人信息和行程，重要旅客及随员的个人信息、行程等信息负有保密义务，不得将上述信息出售、转让或泄漏给第三方。

3. 在售票环节，国航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。

4. 国航代理人为旅客办理客票改期、退票时，须按照国航客票使用条件或产品规定，收取相关手续费。退票办理时间不得超过 5 个工作日。

5. 国航代理人须为残疾军人（警察）旅客提供

残疾军人（警察）客票销售服务。

五、 违约处罚

1. 违反规定的代理人，将依据《航空旅客运输销售代理协议》违约条款给予违约处罚。

2. 造成旅客群体事件，投诉被媒体曝光，给国航造成重大声誉经济损失的代理人，将取消国航代理资格。

特此通知。