

2020年03月24日

业务通告

国航(2020)1823

关于规范旅客客票销售服务的通知

国航各销售代理人：

为规范代理人客票销售行为，保障旅客权益，现将相关国航客票销售服务规定重申如下：

1. 代理人应按国航航班、舱位发布的价格进行销售，不得加价销售。
2. 代理人在自营网站和移动客户端应准确展示国航有效的客票使用条件、舱位和运价，不得以默认搭售方式为旅客做出购买付费服务的选择。
3. 代理人为旅客办理客票改期、舱位变更或退票业务时，应按照国航客票使用条件和产品规定，收取相关手续费。

代理人如违反上述规定，国航将根据销售代理协议予以处罚，情节严重，取消其国航销售代理资格。

此通知。

