

业务通告

华南基地(2021)2566

关于重申春运期间代理人客票销售和旅客服务规定的通知 国 航广客 2021[国内 005]

各销售单位：

春运即将来临，春运销售工作已经开始，为做好疫情常态下的旅客服务工作，规范代理人销售行为，现将有关代理人操作规定重申如下：

一、代理人应每天登陆代理人服务平台，查阅国航发布的业务通告。如发现不及时登录代理人服务平台查阅国航发布的业务通告，将严格按照规定处理。

二、代理人应及时了解国航发布的涉及疫情的最新业务通告，协助受疫情影响旅客进行客票变更或退票，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航营销单位销售或客服人员。

三、代理人严禁以任何形式，包括但不限于对 PNR 进行假 RR、输入虚假票号、输入假姓名或同一姓名重复订座等方式，

对国航航班进行违规占座，对违规订座行为一经查实，坚决予以处罚。

四、在销售国航航班客票时，代理人要主动告知旅客《旅客运输条件》、《航空危险品运输规定》、代码共享航班实际承运人、机场截止办理登机手续时间等重要信息，同时，要主动告知旅客：机票必须按顺序使用。

五、在销售国航航班客票时，航程应经旅客确认，代理人不得擅自变更、增加或减少旅客预定的航段。代理人应按国航航班对应舱位发布的价格进行销售，不得加价销售。

六、在销售国航航班客票时，代理人须将国航延误、取消的服务保障标准告知旅客。

七、在销售国航航班客票时，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。

（一）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系统中。

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

(三) 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。

(四) 航班发生变更，订座记录中未准确留存旅客手机号码或邮箱地址时，代理人负责将国航航班变更信息及时通知到旅客。

八、违约责任

代理人发生违规违约行为，给旅客和国航造成名誉和经济损失，需要按照运输销售代理协议中的处罚条款进行赔偿外，均须按照相关法律、法规和业务规定予以赔偿。

特此通知。