

关于旅客购票信息告知和运输总条件告知 的提示

各平台、代理人：

局方《公共航空运输旅客服务管理规定》中对于航班主要服务信息告知和运输总条件告知进行明确规定，以下为重点提示内容

一、购票人所选航班主要服务信息的告知

（一）网络售票的，要在预订界面通过加粗、另色显示等显著方式告知相关服务信息。

（二）电话售票的，在智能语音模板或人工客服话术中设置信息或获取途径的内容。

（三）票处售票的，要有告知信息或获取途径的程序。

（四）是信息应当在购票中告知，而不是出票后。

二、运输总条件的告知

（一）网络售票的，将网站或 APP 订票界面设置成需勾选阅知运输总条件后方能完成购票手续，运输总条件可以是超链接形式。

（二）电话售票的，在智能语音模板或人工客服话术中，设置阅读运输总条件的提示内容和告知阅读途径的内容。

（三）售票处售票的，有提示阅读运输总条件和告知阅读途径的程序。

以上如有错漏，局方《公共航空运输旅客服务管理规定》
为准。