

## 业务通告

国航(2021)3711

---

---

### 关于重申代理人客票销售管理规定的通知

各销售代理人：

航空销售代理人是与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。为全面执行交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》要求，落实各方主体责任。国航授权代理人开展中国国际航空股份有限公司（以下简称“国航”）客票销售业务，应严格遵守以下管理规定：

1、未经国航允许，代理人不得引入第三方供应商提供国航机票销售业务。

2、代理人遵守与国航签订的客运销售代理协议规则，未经批准不得通过技术接口、配置转租等方式，在第三方渠道销售国航机票销售服务。

3、代理人通过网络途径销售客票的，应将国航的运输总条件和隐私政策设置为旅客购票环节的必读内容，并以必选项的形式确保购票人阅读运输总条件和隐私政策后方能完成购票手续。代理人通过售票处或者电话等方式销售客票，须提示旅客阅读国航运输总条件和隐私政策，

告知购票人国航运输总条件和隐私政策全文阅读途径和地址（国航运输总条件和隐私政策阅读地址为国航官网首页底栏），在确保购票人阅读运输总条件和隐私政策后方能完成购票手续，并保存已履行告知义务的相关证据。

4、代理人通过网络途径销售客票的，应在购票页面以显著方式告知购票人以下主要服务信息；代理人通过售票处或电话等方式销售客票的，应告知购票人以下主要服务信息或者以下信息的获取途径，并保存已履行告知义务的相关证据：

- （1）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- （2）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- （3）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- （4）同时预定两个及以上航班时，是否为联程航班；
- （5）客票的票价、民航发展基金和相关税费；
- （6）客票使用条件，包括客票变更规则、退票规则等；
- （7）航班是否提供餐食；
- （8）航班适用的行李运输规则，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

5、代理人出票后，应以电子或纸质等书面方式告知旅客以下行程信息：

- (1) 旅客姓名；
- (2) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- (3) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- (4) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- (5) 客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- (6) 客票的票价、民航发展基金和相关税费；
- (7) 联程航班与否；
- (8) 航班提供餐食与否；
- (9) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等
- (10) 客票票号及客票有效期；
- (11) 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
- (12) 出票单位名称；

(13) 出票单位客服电话、投诉邮箱地址；

(14) 免费获取国航运输总条件和隐私政策的方式。

6、代理人应当在收到旅客有效退票申请之日五个工作日内完成退票手续，上述时间不含金融机构处理时间。

7、代理人应当遵守《个人信息保护法》等国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

8、代理人应保存客票销售相关信息，确保信息的完整性、保密性和可用性。信息保存时间自交易完成之日起不少于 3 年。

凡违反规定的代理人，一经查实，按每位旅客收取 5000 元违约金；情节严重的，按照 3 倍违约金处罚，直至取消国航代理资格。

此通知。



