

业务通告

国航(2022)4054

关于严格遵守国航航班不正常管理规定的通知

各销售代理人：

各地疫情多点频发，为保障旅客合法权益，提升服务品质，确保旅客能接收到国航航班取消、变更信息，现将有关航班不正常管理规定重申如下：

1. 在售票环节，代理人须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订座系统中。
2. 国航航班发生取消、变更，代理人接到航班变更、取消信息，须及时通知到其所销售客票的旅客。
3. 不得以代理人自身的联系方式替代旅客手机。
4. 代理人没有准确留存旅客的联系方式，或主观故意、不作为造成航变信息通知不到旅客，将根据销售代理协议违约条款给予处罚，情节严重的，取消代理资格，终止销售代理协议。