

业务通告

国航(2022)4168

关于重申客票销售服务规定的通知

各销售代理人：

为进一步做好旅客客票服务，保障旅客合法权益，提升服务品质，现将有关客票销售与服务规定重申如下：

1. 代理人在销售客票时，客票航程应经旅客确认，不得擅自变更、增加和减少旅客预定的航段。
2. 代理人在销售客票时，应按国航航班、舱位发布的价格进行销售，不得加价销售。
3. 代理人不得冒用旅客名义预定国航航班或购买国航客票。
4. 代理人在办理客票改期（更改日期、航班）、舱位变更或退票时，应按照国家航空运输客票使用条件，收取相关手续费。
5. 代理人应按照疫情相关业务通告，为旅客办理客票变更或退票手续。

代理人如违反上述规定，按每位旅客收取 5000 元违约金；情节严重的，取消国航代理资格。

