



# 客运业务通告

东海航空营销委员会发〔2022〕093号

## 关于重申代理人规范销售客票后对客短信以及航变短信通知的业务通告

各销售单位：

在近期代理人销售行为抽查中，陆续发现一些不规范行为。根据《公共航空运输旅客服务管理规定》以及《航班正常管理规定》内容规定，现重申代理人必须按要求规范销售客票后对客短信以及航变短信，具体如下：

一、航空销售代理人通过网络途径销售客票的，应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，至少应当包括：

- （一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- （二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- （三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港

时间；

（四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

(五) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；

(六) 该航班是否提供餐食；

(七) 按照国家规定收取的税、费；

(八) 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。

二、航空销售代理人出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应当包括：

(一) 本通告第一条所列信息；

(二) 旅客姓名；

(三) 票号或者合同号以及客票有效期；

(四) 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登机手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；

(五) 免费获取所适用运输总条件的方式。

三、航班出港延误或者取消时，航空销售代理人发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

请各销售单位根据本通知要求对相关人员进行宣贯及必要培训，并在 9 月 25 日前完成相关工作。

东海航空营销委员会

2022年9月7日