

关于加强做好客票销售服务工作的通知

各销售代理人：

为进一步做好旅客客票服务工作，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强调如下：

一、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。

二、国航航班发生取消、变更，代理人接到航班变更、取消信息，须及时通知到所销售客票的旅客。

三、在售票环节代理人应告知购票人，旅客旅行中禁止携带、限制携带的危险品及相关规定。对于购票人提出的关于行李中危险品的问题，应按照民用航空危险品运输的相关规定给予回答。

四、在售票环节代理人应提示购票人，旅客在旅行开始前主动查询、确认始发地和目的地所在省、市的疫情防控要求。代理人实时关注国航官网、代理人服务平台发布的疫情相关信息和文件通知，并按照疫情相关业务通告，为旅客办理客票变更或退票手续，严禁多收退票手续费。

此通知。