

# 湖南航空股份有限公司

## 营销委员会文件

湖南航营销〔2022〕54号

---

### 关于规范湖南航空股份有限公司 销售行为的通知

各销售合作单位：

为保障旅客合法权益，提升旅客票务服务质量，现对湖南航空股份有限公司客票销售行为规范如下：

#### （一）信息展示规范

- 1、网络平台上展示和销售湖南航空实际承运航班和代码共享航班客票产品，需在订票页面展示提供该产品的代理人名称、航协代码信息。

2、舱位产品展示，网络平台上必须准确展示湖南航空舱位等级名称、服务条款、注意事项，实际承运方等信息。

3、退改签规则展示，网络平台上必须按照湖南航空当前有效的客票使用条件及运价产品文件，对客票退改签规则进行展示，不得擅自改变退改签标准，严禁违规收取客票退改费用。

## （二）即时操作原则

1、网络平台订单中的订座、出票、退改签和民航销售终端的操作行为一致，操作一致性时限为 2 小时，超过 2 小时视为恶意拖延。旅客支付后 2 小时内必须为旅客出票，并告知旅客票号及对应航班信息，不得延迟出票。

### 2、手机号码输入要求

（1）输入旅客本人电话号码，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客。

（2）必须输入订票人手机号码。

## （三）服务保障规范

（1）各销售单位应依据民航局相关要求，及时、准确的将湖南航空不正常航班信息通知到旅客，并明确告知航班取消原因。

（2）各销售单位必须确保在接到湖南航空不正常航班信息通知后，30 分钟内通知到旅客本人，并进行确认操作。

各销售单位需按照以上销售行为规范执行，并留存相应记录；我司将不定期对出票情况进行抽查，如未按照规范执行，引发旅客投诉或造成旅客损失，一经发现将由相关销售单位承担相应责任，并予以对应航线经济舱全价的3倍罚款。

本通告自发布之日起开始执行，请各相关业务单位遵照执行。特此通知。

湖南航空股份有限公司  
营销委员会  
营销委员会  
2022年11月21日

A red circular stamp with a five-pointed star in the center. The text around the star reads "湖南航空股份有限公司" (Hunan Aviation Co., Ltd.) at the top and "营销委员会" (Marketing Committee) at the bottom.

---

营销委员会

2022年11月21日印发

---