

明传电报

签发人：宋莹涛

等级： 国航股份市场营销明电〔2023〕41号

关于加强春运期间代理人管理的通知

营销中心、国内各营业部：

春运来临，为做好旅客服务工作，确保春运销售平稳有序进行，请各营销单位加大对代理人销售行为规范的监管力度，要求代理人严格遵守国航客票销售业务规定。现对有关代理人客票销售操作规定重点提示如下：

一、购票、出票环节告知

（一）在销售客票时，代理人须提示购票人阅读国航运输总条件和隐私政策相关内容，告知购票人国航的运输总条件和隐私政策全文阅读渠道和地址（国航官网底栏），在确保购票人阅读运输总条件和隐私政策后方可完成购票手续，并保存已履行告知义务的相关证据；代理人通过网络途径销售客票的，应将国航运

输总条件和隐私政策设置为旅客购票环节的必读内容，并以必选项的形式确保购票人阅读运输总条件和隐私政策后方可完成购票手续。

(二) 在销售客票时，代理人应按照航空旅客运输销售代理协议第七条第 6 款信息内容，1. 通过网络途径销售客票的，应在购票页面以显著方式告知购票人相关信息；2. 通过售票处或电话等方式销售客票的，应告知购票人相关信息或者信息的获取途径，并保存已履行告知义务的相关证据。

(三) 代理人出票后，应按照航空旅客运输销售代理协议第七条第 7 款信息内容，以电子或纸质等书面方式告知旅客相关行程信息。

二、不正常航班服务

(一) 在销售客票时，代理人应告知购票人，国航将通过短信或邮件等方式通知航班延误、取消等行程相关信息，要求购票人提供可联系到旅客的手机号码或电子邮箱地址。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定座系统中。

(二) 代理人必须及时处理定座系统中国航航班变更、取消信息（SCQ），并负责将航班变更、取消信息及时通知到其所出客票的旅客。

(三) 国航航班发生变更或取消，代理人应按非自愿原则为

旅客办理相关手续。

三、网络机票平台销售

(一) 代理人应使用自营的门店、网站、电话服务中心、移动平台等营业方式销售国航的客票产品。在第三方航空销售网络上销售国航机票产品,须在机票产品销售前向国航提出书面申请,经国航授权后方可销售。

(二) 作为航空销售网络平台经营者的代理人,其他销售代理人在其网络平台销售国航机票前,网络平台经营者应与国航确认其他销售代理人销售国航机票的资格,经国航认可且与国航签订销售代理协议的其他销售代理人方能在其网络平台从事销售国航机票活动。

(三) 代理人在自营网站和移动平台或在第三方航空销售网络平台销售国航机票,应在购票页面准确展示代理人企业全称和航协号码、国航有效的客票使用条件、舱位等级和运价,不得以默认搭售或强制捆绑方式为旅客做出购买付费服务的选择。

四、客票出票、改期、退票操作

(一) 代理人应按国航航班、舱位发布的价格进行销售,不得加价销售。

(二) 代理人销售儿童客票时,儿童必须与随行的成人定在相同航班、相同舱位等级(舱位等级分为头等舱、公务舱和经济舱),无成人陪伴的儿童客票由国航授权后方可销售,不得单独销售儿童客票;成人与其陪伴同行的儿童定座不在同一定座记录

当中时，在成人和儿童各自的定座记录中互注同行成人、儿童的详细定座信息。

（三）代理人销售婴儿客票时，婴儿必须与随行的成人定在有一定座记录中并出票，不得单独销售婴儿客票。

（四）代理人为旅客办理客票改期（更改日期、航班）、舱位变更或退票等业务时：

1. 应按照国家航客票使用条件和产品规定，收取相关手续费。

2. 在办理客票改期、变更时，应为已预定特殊餐食、附加服务和增值服务等的旅客重新预订相关服务。

3. 退款办理时间，应在收到旅客有效退票申请之日起七个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

本通知下发后，各营销单位将上述业务操作规定通知到所辖代理人，要求代理人做好旅客客票服务。代理人如违反上述规定，所属营销单位按照航空旅客运输销售代理协议相关条款进行处罚，违规情节严重者，取消销售代理资格。

此通知。

国航股份市场营销部
2023年1月9日

抄送：市场营销部销售组织与渠道管理。

承办单位：市场营销部 联系人：杜薇 电话：61461890
