



关于重申渠道代理销售规范的通知

各销售单位:

为落实《公共航空运输旅客服务管理规定》，更好地保护广大旅客合法权益。依照我公司加强渠道管控力度，严格监管代理各类违规行为的要求，现再次重申代理销售规范如下:

1. 按照“谁出票谁负责”的原则判定各种形式违规行为的责任单位。
2. 销售代理单位在销售客票时，应明确告知旅客有关航空运输服务的重要信息，包括但不限于票价适用条件、适用退改签规定、适用服务标准及费用标准、行李运输要求以及承运人有关运输等服务规定。
3. 销售代理单位须严格执行明码标价规定，严禁捆绑销售或加价销售等价格违规行为。
4. 销售代理单位不得擅自更改航司的退改签收费标准，严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。
5. 规范使用手工退票指令，严禁任何理由的漏写航段造成的不完整退票。

6. 不能假冒证件享受军警残政策优惠。

7. 销售单位应配合公检法加强对失信被执行人的旅行限制，严禁为失信旅客购买机票。

8. 销售代理一律不允许填开重要旅客及其随员客票。可以填开该类客票的销售单位是中国联合航空客户服务中心，可联系中国联合航空（微信公众号、微信小程序、移动官网 m.flycua.com、官方 APP 等方式）在线客服进行咨询。

9. 代理人不得以任何形式进行虚占座位，包括但不限于在规定时限内的多人 PNR 的不完全出票行为。

10. 代理人不得在 Eterm 系统中修改旅客姓名及证件号码。如需修改以上信息，请联系中国联合航空在线客服进行咨询。

11. 销售单位在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客定座系统，并负责及时通告旅客航班动态信息。销售单位必须在 PNR 中完整输入 CTCM 指令，在定座记录中输入旅客准确的手机号码，且要求按照旅客人数输入对应数量的手机号。

12. 如果成人与其陪伴同行的儿童订座申请不在同一 PNR 当中，销售单位在办理有成人陪伴儿童客票时，必须在儿童订座记录中注明同行成人的详细订座信息（以 SSR 形式注明同行成人的订座记录编号、航班号、旅行日期、订座舱位）；同时，在同行成人的订座记录中注明该名儿童的详细

编号：KN-MKTD0C-BSP-2023-0003

订座信息（以 SSR 形式注明儿童的订座记录编号、航班号、旅行日期、订座舱位）。

13. 代理人不得擅自冒打旅客行程单；严禁虚开、伪造、倒卖行程单；不得无故、以非正当理由拒绝为旅客开具行程单。同时，代理人应提醒旅客妥善保管好行程单。

各销售单位应严格按照局方、中联航官网及 KN 代理人 QQ 交流群发布的通知文件执行，我公司对于销售单位各类不符合规定的行为（包括但不限于上述列明的违规）将依规严肃处理。如发现销售单位违反规定在销售客票的过程中出现任何服务质量问题或相关投诉，销售单位应承担投诉及其相关问题所造成的经济赔偿，中联航也将按相关规定进行经济处罚或封号处理。

请各销售单位遵照执行。

中国联合航空有限公司



2023 年 2 月 13 日