

关于做好旅客个人信息安全管理的通知

国航各销售代理人：

近期有旅客反映，购票后接到诈骗短信或电话，告知旅客预定的航班发生变更，要求旅客提供个人信息和银行卡进行客票改期或退票。为了做好旅客个人信息安全管理，切实维护旅客切身利益，防止造成不必要的经济损失，现将相关要求通知如下：

一、售票环节信息告知

代理人应以有效方式（包括但不限于在自营网站及移动客户端显著位置向旅客展示、在旅客完成订单支付后发送短信或站内提示、在售票柜台或电话销售时当面或电话告知等），主动将以下信息送达旅客：

1. 若旅客接到陌生号码的短信或电话告知航班变更，要求旅客提供个人信息或银行卡进行客票改期或退票的，应提示旅客不要盲目操作，首先联系出票代理人或拨打国航官方客服电话 95583 进行核实。

2. 若旅客确有客票改期或退票需求的，应直接联系原出票代理人或选择国航官方渠道。

二、旅客个人信息保护

1. 代理人须严格遵守适用于个人信息保护的法律法规等相关强制性规定。

2. 代理人须严格执行航空旅客运输销售代理协议及其附件（数据委托处理协议）中规定的条款，对旅客个人信息严格保密，并采取有效措施，防止国航旅客个人信息泄露。如代理人出现违反相关规定的行为，一经查实，国航将追究违约责任，并进行相应处罚，直至取消代理资格。造成经济损失的，国航将进行追偿。

此通知。