

河北航空有限公司

市场营销部文件

业务通告〔2023〕72号

关于规范代理人售票环节信息告知的通告

各销售单位：

近期我司开展服务检查时发现有部分销售平台存在售票环节信息告知不完整的情况，为进一步保护旅客合法权益，避免发生各种违规情形，现参考《公共航空运输旅客服务管理规定》，对售票环节信息告知内容进行规范，具体如下：

一、售票环节航班主要服务信息告知

应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，至少应当包括：

- 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
- 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- 该航班是否提供餐食；
- 按照国家规定收取的税、费；
- 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免

费行李额等。

二、售票环节运输总条件告知

应当将运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。

三、国际机票售票环节出入境风险提示

应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

四、出票后行程重要信息告知

应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应当包括：

- （一）本通告第一条所列信息；
- （二）旅客姓名；
- （三）票号或者合同号以及客票有效期；
- （四）出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
- （五）免费获取所适用运输总条件的方式。

旅客服务规定包含但不限于上述内容，请各销售单位参考《公共航空运输旅客服务管理规定》开展自检自查，并于7月1日前完成整改。后续我司将开展不定期检查，违规事项处罚标准参考《河北航平台销售管理规定》及《航空旅客运输销售代理协议》执行。

附件：公共航空运输旅客服务管理规定

市场营销部

2023年6月16日

抄送： 王罡副总经理
