

北京首都航空有限公司国际业务规定

主送：首航各境内销售单位

发件方：首航市场部国际营销室

签发人：王敏

经办人：曾照

抄送：首航（财务部）页数：2 发布对象：国际营销室、营业部、驻外办事处

代理人

发布方式：销售终端电子运价手册首航网站

关于首都航空规范民航旅客购票相关信息告知的通知

各销售单位：

为加强对代理人的合理管控，提升首航服务品质，切实保护旅客合法知情权，现下发《关于首都航空规范民航旅客购票相关信息告知的通知》

一、改造、完善购票环节相关流程

1、各代理销售单位应改造购票流程，将《北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》的全部内容作为旅客购票前的必读内容和必选项，确保旅客在购票环节阅知。

2、呼叫中心与销售柜台保障单位在旅客通过电话购票或现场柜台购票环节时，应采取现场公示、短信等方式，明确告知《北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》的全部内容，确保旅客在购票环节阅知。

二、规范旅客购票后的相关信息告知内容

1、各销售单位应在旅客购票后通过短信、邮件等方式，书面告知旅客以下内容：

- ①. 客票的相关内容，包括客票生效日期、有效期、航班具体信息等；
- ②. 出行提示信息；
- ③. 携带或托运危险品的相关管理信息；
- ④. 客服及旅客投诉受理电话；

首航官方客服电话：95071999

服务质量监督热线：010-69615308（7天*24小时）

010-69615309（7天*24小时）

- ⑤. 运输总条件的官方网址具体链接等：

首航官网《国内运输总条件》网址链接：

http://www.jdair.net/b2c/frontend/information/forwarding_clause.jsp

首航官网《国际运输总条件》网址链接：

http://www.jdair.net/b2c/frontend/information/forwarding_clause_international.jsp

三、首航国际销售代理协议中有明确规定：“代理方须在购票环节明确告知首航对外公布的运输总条件。”

各销售单位未按上述执行，引起旅客投诉的将按照代理人未对旅客进行知情权的义务而进行处罚，“代理人有义务在销售环节对旅客的知情权给予解释和帮助，若因代理人未做声明或解释不清导致旅客产生任何种类的损失或损害我司利益，视情节轻重给予3000元-6000元处罚。”

特此通知，请遵照执行。

北京首都航空有限公司市场部国际业务分部

二〇一七年六月二日