

西藏航销售分部业务通告

编号 (2019) 16 号

关于开展“规范打印西藏航电子客票行程单” 专项整治活动的通知

各销售单位:

近期, 我公司收到多起有关于行程单被打印、拒绝提供行程单、或行程单与实际支付金额不符等投诉。严重影响了我公司服务质量品质。为加强西藏航空电子客票行程单的管理, 切实维护旅客合法权益, 提升旅客票务服务品质, 我公司即日起开展“规范打印西藏航电子客票行程单”专项整治工作, 具体内容如下:

一、行程单打印规定

1、各销售代理企业、OTA 平台在旅客购票时, 应切实履行告知义务, 主动告知旅客客票行程单获取方式, 做好业务范畴内规定的旅客问询答复等工作;

2、各销售代理企业、OTA 平台在旅客购票后, 应及时根据旅客需求为旅客开具提供行程单。所开具提供的行程单内容应与电子客票销售数据内容一致, 不得重复打印, 遗失不补, 并应告知旅客行程单的验真途径;

3、各销售代理企业、OTA 平台不得以任何理由拒绝为

购票旅客提供行程单；

4、各销售代理企业、OTA 平台不得虚开、伪造、倒卖行程单；

5、各销售代理企业、OTA 平台不得打印其他代理人所出客票的行程单，行程单由出票方打印提供；

6、旅客发生退票时，若已打印行程单，各销售代理企业、OTA 平台应将行程单收回，方能为其办理有关手续。

二、处罚规定

一经发现代理人未按规定打印提供行程单给旅客，不管是否造成损失、投诉或其它后果，我公司都将进行包含但不限于以下处罚：

1、代理人未及时/或拒绝为旅客提供行程单，一经发现，按每位旅客 1000 元进行处罚；

2、代理人因未及时/或拒绝为旅客提供行程单，给旅客造成损失，除赔偿旅客经济损失外，按每位旅客 1000 元进行处罚；

3、代理人未及时/或拒绝为旅客提供行程单，引起旅客投诉，除赔偿旅客经济损失外，按每位旅客 2000 元进行处罚；

4、代理人虚开、伪造、倒卖行程单。一经发现，就每位旅客所订舱位的最高子舱位（C/Y）公布运价一倍金额进行处罚；

5、代理人打印其他代理人所出客票的行程单。一经发现，按每位旅客 1000 元进行处罚；若造成旅客损失，除赔

偿旅客经济损失外，按每位旅客 1000 元进行处罚；若引起旅客投诉，除赔偿旅客经济损失外，按每位旅客 2000 元进行处罚；

6、连续发生三次（含）违规行为，关闭 3 个月销售授权，情节严重者，取消其西藏航空代理资格。

特此通知。

