

通知

各销售代理：

以下为局方对销售代理的要求，请各代理进行自查，对不合要求的，要进行整改。

附：

代理人销售及安全和服务工作要求

一、销售

1. 客票销售代理人在旅客购买机票时，向旅客提供关于运输总条件、客规、截载时间、航站楼信息、禁止航空运输危险品信息、便携式电子设备信息等。
2. 通过互联网提供的信息可以是文字或者图像形式，但应当确保只有在旅客表示已经理解上述信息之后，方可完成购票手续。
3. 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。
4. 销售机票时，必须按实收金额填开机票，严禁虚开票面金额。
5. 不得增加收费项目或擅自提高收费标准，分解收费项目、扩大收费范围、减少服务内容等变相提高收费标准，指定经营、强制服务和

强行收费，其他违反现行机场收费政策的行为。

6. 在旅客订座、购票、乘机时应向旅客主动说明代号共享航班的实际承运人。

7. 代理人按照相关程序销售残疾人客票，并尽快答复销售部门，是否能够满足其乘机需求。

二、安全

明确告知旅客禁止航空运输危险品信息、便携式电子设备信息等。

三、服务

1. 根据不正常航班信息，按规定为旅客做好不正常航班信息通知及后续服务工作。

2. 委托他人开展销售代理业务的，应当在销售代理协议中明确航班出港延误后的服务内容和标准。

3. 了解旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，做出正确指引。

4. 要求客票销售代理人优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务，并对其进行监督。

5. 按局方要求设置投诉处置岗位。