

西藏航销售分部业务通告

销售业务〔2020〕40号

关于加强客票服务工作的通知

各销售单位：

为加强客票服务工作，切实维护旅客合法权益，提升服务品质。销售分部现就做好旅客客票服务工作作出温馨提示，具体内容如下：

1、履行告知义务。各销售代理人在进行客票销售时，对涉及旅客权益方面的重要内容需重点告知，如：运输总条件、客票使用限制条件、最新涉及空防安全的相关通知及条例等信息，避免因信息告知不明确而引发投诉或因未按要求告知信息而侵犯旅客的知情权。

2、加快响应速度。各销售代理人在接到旅客投诉后须及时联系旅客并跟踪处理或在接到各区域渠道管理人员协助处理要求时积极协助处理投诉工作。

销售分部今年将加强对投诉工作的管理力度，请各销售代理人做好客票服务工作，避免引发投诉，共同提高旅客满意度，为旅客顺利出行做好保障工作。

特此通知。

(本页无正文)

