

西藏航销售分部业务通告

销售业务〔2020〕54号

关于重申销售代理人票务服务管理的通知

各销售单位：

为加强对销售代理人票务服务工作的管理，切实维护旅客合法权益，提升票务服务品质。现将规范销售代理人票务服务内容重申如下：

1、销售代理人在销售客票时，应当明确告知旅客有关航空运输服务的重要信息，确保信息真实准确，并保存已履行告知义务的相关凭证。航空运输服务信息包括但不限于实际承运人、票价、税费、行李要求、运输总条件、票价适用条件、最新涉及空防安全的相关通知及条例等；

2、销售代理人在销售客票时，不得以默认选择方式为旅客做出购买付费服务的选择；

3、销售代理人应严格执行有关销售代理政策，严禁以收取服务费、搭售其他服务产品、销售超政策范围客票等形式变相销售加价机票；

4、除因安全考虑，销售代理人在销售特种票价客票时，应当遵守相应的票价适用条件，不得附加限制性条件；

5、各销售代理人应严格执行航空公司退改签收费标准，

不得擅自更改航空公司的退改签收费标准，严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用；

6、各销售代理人应规范经营行为，强化行业自律，加强系统管理，严禁泄露、倒卖旅客个人信息的行为。

请各销售代理人切实改进和提升票务服务，维护旅客合法权益。同时我司将严密监控各渠道的票务服务工作执行情况，对经发现或举报的销售单位违规违法行为进行查证，一经发现并核实，将按《航空旅客运输销售代理协议》严肃处理。

特此通知。

