



# 市场业务通告

总经理/（或授权）批准：刘亚威

日期：2020年7月9日

编号：TG-2020-20013

## 关于规范代理人履行相关客票规定以及航变告知的通知

各销售单位：

为提高旅客服务质量，有效规避投诉风险，以服务旅客为宗旨。严格遵守《航空运输客运销售代理人业务规范》以及幸福航空相关客票规定，幸福航空就相关业务操作明确如下：

一、销售代理人应严格执行民航局发《航空客货运输销售代理行业自律办法》文件。

二、不得通过篡改航空公司价格政策及客票使用条件，侵害消费者权益。

三、各销售单位务必在给旅客订票的同时，明确告知旅客幸福航空的客票规定。

四、各销售单位在销售幸福航空客票时，务必在PNR中准确输入旅客本人或购票人的手机号码。

五、各销售单位在进行旅客编码订座时，应使用OSI指令输入旅客本人或购票人手机号码，格式为：OSI JR CTCT 186\*\*\*\*\*。

六、如旅客要求信息保密，代理必须持有旅客有效联系方式，并保证可将航班信息及时、准确的传递给旅客，同时必须在订座系统中录入代理人的手机号码以便航司可及时通过代理人信息将信息传递给旅客。

七、销售代理人应认真、耐心受理旅客投诉，对自身差错导

致的投诉，应积极与旅客沟通协调，妥善处理；自身无过错的，应及时告知旅客，并进行说明。

八、如因销售单位未及时告知或错误告知旅客客票规定，导致旅客投诉等严重后果的，将由该销售单位承担一切损失，并按幸福航空国内销售代理协议相关责任条款进行违约金处罚；如再次出现此类问题导致旅客投诉，将取消该销售单位的幸福航空客票授权；如因销售单位未按要求录入旅客本人或购票人手机号码，或因手机号码录入不正确，造成不正常航班信息未能及时通知到旅客的，将由该销售单位承担旅客及幸福航空因此造成的一切损失，并且取消该单位在幸福航空的客票授权。针对非授权代理人或在幸福航空直属销售渠道采集幸福航空客票的购买者出现违规操作，予以封号处理。

请各销售单位按此规定执行

幸福航空有限责任公司市场部

2020年7月9日

市场部

(经办人：李杨

电话： 029-88655928)