



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-37

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

### 关于明确首都航空代理人客票权益展示告知要求的业务通告

签发时间	2021年02月28日		签发人	顾凌毅
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈		联系人	田宓
发布范围	主送	各销售单位		
	抄送	市场营销部		
通告内容	<p>为明确首都航空代理人客票权益展示告知要求，提升旅客服务感受，避免由此产生的违规及投诉，特下发此业务通告。</p> <p>一、 代理人客票权益展示、传递职责</p> <p>代理人为旅客订票出票前后，有责任对以下内容进行告知提醒：</p> <p>(一) 客票的免费托运行李额、手提行李额权益信息；</p> <p>(二) 客票的餐食权益信息；</p> <p>(三) 客票航班的起飞地点、日期及时间信息；</p> <p>(四) 客票中需预留旅客有效联系方式，便于后续相关通知事宜，例如航变通知等；</p>			

	<p>(五) 产品客票的其他权益，例如 Q/E 舱的前排座位、贵宾休息室、优先登机权益；</p> <p>二、 提醒告知方式</p> <p>除口头、网页展示方式外，尽可能的使用出票短信方式进行告知提醒。</p> <p>三、 违规处罚</p> <p>(一) 如代理人未对客票权益进行有效、正确的展示或传递，每产生一例由此导致的旅客投诉，将按相应航段 Y 舱全价两倍进行罚款。</p> <p>当涉及第三方销售渠道时，以首都航空市场营销部营销中心评估判定的责任人进行处罚。</p> <p>(二) 由此导致的旅客投诉及索赔所产生的相关费用及后果，均由上述定责代理人自行承担。</p> <p>(三) 航司渠道人员自行排查时发现代理人的此类违规，未涉及旅客投诉的，对责任代理人按相应航段 Y 舱全价一倍进行罚款。</p>
<p><b>附件</b></p>	<p>无</p>
<p><b>注意事项</b></p>	<p>本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。</p>