



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-XX

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于明确首都航空代理人售票责任的业务通告

签发时间	2020年12月31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	所有销售代理单位	
	抄送	市场营销部	
通告内容	<p>为响应国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，落实其中涉及民航的重点工作任务，进一步提升老年人航空出行服务水平，现就有关事宜通知如下：</p> <p>所有首都航空协议代理人、直属售票柜台、互售航司销售柜台务必保障具备代为老年旅客出票功能，如在购票过程中此类旅客（包含老年旅客）遇到困难，代理人及柜台须耐心引导或联系其亲属予以协助。</p> <p>所有首都航空协议线下代理人、柜台，如设有对外销售客票的线下门店或网点，务必保留支持现金支付、退款及凭证打印业务功能，以方便运用智能技术困难的人群，尤其是老年旅客。</p> <p>代理人及柜台在售票过程中须就购票、乘机等相关注意事项予以告知提</p>		

	<p>醒。</p> <p>如代理人线下门店不支持现金支付、打印凭证或无理由拒绝为老年人出票，相关乘机相关事宜、权益未准确告知，从而导致旅客投诉，航司核实后将处于 1000 元/起的罚款。</p> <p>本方案自文件下发之日起执行。</p>
附件	
注意事项	本通告自下发之日起执行，由首都航空市场营销部负责解释。