

# 成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发函〔2021〕216号

---

## 关于暑运期间规范客票销售及加强空防安全的通知

各销售单位：

为进一步规范暑运期间机票销售行为，保障旅客合法权益，全面提升旅客服务质量，加强暑运期间空防安全，特对相关要求通知如下：

### 一、规范客票销售

1. 在展示和销售成都航空客票时，销售单位须按照成都航空的运价，客票使用条件、服务条款和注意事项进行展示和销售。
2. 各销售单位须严格执行《成都航空客运销售代理协议》的各项要求，暑运期间严禁违规订座占座、虚耗航班座位等违规违约行为，严格按照规定时间出票，我公司将根据航班情况随时清理预留座位。
3. 销售单位须做好旅客信息的确认和录入工作，确保旅客身份证信息和乘机人本人联系方式的完整性和准确性。
4. 各销售单位须加强自有分销渠道的监督管理力度以及本单位销售系统和人员的管理，所有违规操作行为一律以销售终端

所属单位为责任方。

## 二、提升旅客服务质量

1. 在购票环节，各销售单位应告知旅客包括但不限于：旅行中禁止携带、限制携带的危险品及相关规定；机场建设费和相关税费等信息。
2. 发生不正常航班时，各销售单位必须及时清Q，确保旅客通知、客票变更、客票签转、退票工作的顺利进行。在退票、改期操作中，不得随意更改成都航空的客票使用条件，不得无故拖延或拒绝办理旅客业务。
3. 各销售单位应按要求配合成都航空做好不正常航班现场旅客的告知、协调安抚工作，积极履行服务旅客的职责和义务。

## 三、加强暑运空防安全

各销售单位应根据国际民航组织理事会发布的《危险物品安全航空运输技术细则》及民航局发布的《锂电池航空运输规范》等规定，充分履行告知义务，必须保证在旅客购买机票时，向旅客提供了行李中锂电池限制携带的相关规定，并确保只有在旅客表示已经理解相关限制以后，方可完成购票手续。

## 四、2019年暑运违规案例展示

1. 上海XX代理人在暑运重复订购4张机票，造成座位虚耗，根据《成都航空客运销售代理协议》的处罚标准，向上海XX代理

人收取罚金4000元。

2. 重庆XX代理人在客票可全退的情况下，变相拒绝退票服务，引发旅客投诉，根据《成都航空客运销售代理协议》的处罚标准，向重庆XX代理人收取罚金5000元。
3. 上海XX代理人销售的10名旅客NOSHOW，且编码中没有备注旅客的有效联系方式。根据《成都航空客运销售代理协议》的处罚标准，向上海XX代理人收取罚金10000元。

请各销售单位严格执行相关规定，提升旅客服务质量，保障好旅客的暑期出行。若发现损害旅客权益的行为，我中心将一律从重、从严进行处罚。

特此通知

成都航空有限公司市场营销中心

2021年6月23日

市场营销中心