

西藏航销售分部业务通告

销售业务（2021）51号

关于加强代理人客运销售服务管理的通知

各销售单位：

《公共航空运输旅客服务管理规定》（交通运输部令 2021 年第 3 号）已于 2021 年 2 月 24 日予以公布，自 2021 年 9 月 1 日起施行。为加强代理人客运销售及服务管理，保护旅客合法权益，现就规定中对客票销售代理人的管理及要求重申如下：

一、销售代理人通过网络途径销售客票的，应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，至少应当包括：

（一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；

（二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；

（三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；

（四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

（五）该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；

- (六) 该航班是否提供餐食；
- (七) 按照国家规定收取的税、费；
- (八) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人前款信息或者获取前款信息的途径。

二、销售代理人通过网络途径销售客票的，应当将运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知；销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。

三、销售代理人在销售国际客票时，应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

四、销售代理人在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

五、销售代理人出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应当包括：

- (一) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- (二) 旅客姓名；
- (三) 票号或者合同号以及客票有效期；
- (四) 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；

(五) 免费获取所适用运输总条件的方式。

六、销售代理人应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。前款规定的信息保存时间自交易完成之日起不少于 3 年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

七、销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件为旅客办理客票变更与退票。如涉及退票，销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

八、销售代理人应当设置电子邮件地址、中华人民共和国境内的投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布；应当设立专门机构或指定专人负责受理投诉工作；收到旅客投诉后，应当及时处理，不予受理的，应当说明理由。

九、销售代理人应当在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果；应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。

请各销售代理人收阅并遵照执行。

此通知。

