

# 深圳航空关于公共航空运输旅客服务的整 改通知

各销售代理：

为严格执行《公共航空运输旅客服务管理规定》，近日航司在全面开展检查工作中，发现部分销售代理不符合相关规定，现要求进行整改，具体要求如下：

## 1. 关于出票后的信息告知

航空销售代理人出票后，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：承运人名称、旅客姓名、票号及客票有效期、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）、免费获取所适用运输总条件的方式；内容较多的可使用超链接。

（注：销售代理需明确告知旅客办理乘机登记手续的准确截止时间，类似“建议提前2小时到达机场”的表述不符合规定要求。）

附参照模版：

您成功购买 2020-04-27(深圳宝安国际机场 T3 22:55 至海口美兰机场 04月28日 00:10)ZHxxxx, 票号：旅客姓名-479xxxxxxxxxx, 航班截载时间为 xx: xx, 深圳宝安国际机

场登机口提前 20 分钟关闭，托运行李开包检查。请仔细阅读出行提示（<http://t.cn/RovdTVc>，链接内容：客票退改签规定、报销凭证须知、客票有效期说明、深航旅客携带危险品须知、《深航旅客、行李运输国内总条件须知》

## 2. 关于退款时限

航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起 5 个工作日内办理完成退款手续。

## 3. 关于投诉管理

航空销售代理人应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，并对客公布投诉电话，相关投诉管理机制需反馈航司备案。

请各销售代理于 8 月 31 日前完成整改工作。2021 年 9 月 1 日起，局方与航司将同步进行合规检查，如未按要求进行整改，将予以停止授权的处罚，完成整改后方可恢复授权。

附：公共航空运输旅客服务管理规定监管事项库介绍

深圳航空营销委

2021 年 8 月 19 日