

青岛航空股份有限公司

销售管理部文件

青销管文〔2021〕19号

青岛航空关于客运销售代理人落实旅客服务管理规定的通知

各销售代理人：

根据交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》要求，请各代理人对客票销售环节的信息告知、总条件告知及出票后的信息告知要求进行明确并落实。具体如下：

一、销售环节信息告知

《规定》第十五条 承运人或者其航空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。

承运人或者其航空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（第十五条第一款中的(一)至(八)项）或者获取前款信息的途径。

二、售票环节总条件的告知

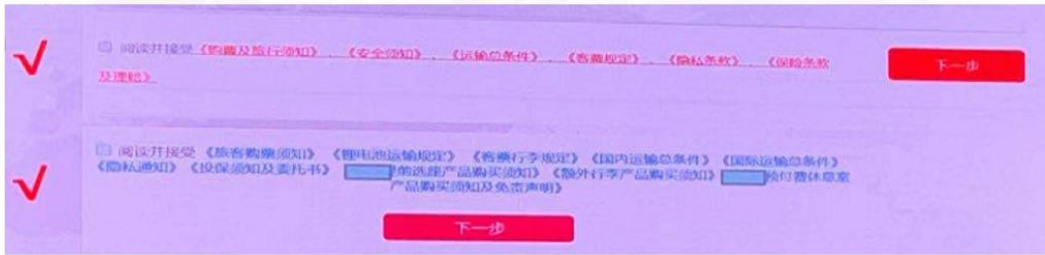
1、《规定》条款

《规定》第十六条 承运人或者其航空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。

承运人或者其航空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。

2、根据《规定》条款，通过网络途径销售客票的，具体总条件展示要求如下（通过售票处或电话销售客票的，告知阅读总条件的途径即可）：

示例：



点击下一步表示已阅读并同意组合险须知、XX航空旅客、行李国内运输总条件、特殊旅客出行提示……

下一步

应参照以上前两类正确的示例进行网站展示。

青岛航空国内客票销售需必读总条件文件有：《青岛航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》、国内客票退改签实施细则文件《青岛航空股份有限公司国内多等级舱位销售管理规定》，多等级管理规定单独制定，但归属为国内总条件的一部分，应与国内版总条件在同一位置展示。

青岛航空国际客票销售需必读总条件文件有：《青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》。

三、国际客票特别告知

《规定》第十七条 承运人或者其航空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、出票后的信息告知

1、《规定》条款

第二十条 承运人或者其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：

- （一）本规定第十五条第一款所列信息；
- （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。

2、国内短信模板如下，仅供参考：

1) 单程：

【青岛航空】【乘机人姓名】已购票成功，票号**【XXXX】**；XX月XX日**【航班号】【出发机场 X 航站楼】—【到达机场 X 航站楼】**，经停地**【经停地机场】**，XX:XX 起飞,XX:XX 到达；**【餐食】**（具体以实际配餐为准）；**【实际承运公司】**承运；**【舱位等级】**。机票总价**【X 元】**（/成人）：票面价**【X 元】**、机建费**【X 元】**、燃油费**【X 元】**，机票总价**【X 元】**（/儿童）：票面价**【X 元】**、机建费**【X 元】**、燃油费**【X 元】**。**【出发机场】**停止办理乘机登记手续时间为起飞前**【X 分钟】**，请于航班起飞前 90 分钟到达机场办理手续。运输总条件等相关内容点击**【链接】**进行阅读。

2) 往返和联程：

【乘机人姓名】已购票成功，票号**【XXXX】**；XX月XX日**【航班号】【出发机场 X 航站楼】—【到达机场 X 航站楼】**，经

停地【经停地机场】，XX:XX 起飞,XX:XX 到达，【舱位等级】，【餐食】（具体以实际配餐为准），【出发机场】停止办理乘机登记手续时间为起飞前【X 分钟】，【实际承运公司】承运；以及 XX 月 XX 日【航班号】【出发机场 X 航站楼】—【到达机场 X 航站楼】，经停地【经停地机场】，XX:XX 起飞,XX:XX 到达，【舱位等级】，【餐食】（具体以实际配餐为准），【出发机场】停止办理乘机登记手续时间为起飞前【X 分钟】，【实际承运公司】承运。机票总价【X 元】（/成人）：票面价【X 元】、机建费【X 元】、燃油费【X 元】，机票总价【X 元】（/儿童）：票面价【X 元】、机建费【X 元】、燃油费【X 元】。请于航班起飞前 90 分钟到达机场办理手续。运输总条件等相关内容点击【链接】进行阅读。

备注：①餐食信息仅显示有餐或者无餐即可；

②关于始发地停止办理乘机登记手续的时间要求，类似仅告知“提前 90 分钟到机场办理乘机手续”为不合规，应准确告知始发地停止办理乘机登记手续的时间，青岛航空涉及场站截载时间详见附件表格，如有变更，我司将及时通知；

③运输总条件使用短信链接形式，有效期、客票退改签规定、禁止或者限制携带的物品或其他内容，如内容文字较长，可一并在短信链接中告知；

④客票有效期如不能详细显示则可告知计算方式；

⑤国际短信提示内容与国内票一致，仅提前办理时间提醒修改为 120 分钟：“请于航班起飞前 120 分钟到达机场办理手续”。

五、旅客信息的录入

《规定》第十九条：承运人或者其航空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。

六、销售信息的保存

《规定》第二十一条：承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业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、其他

我司将不定期抽查各代理人落实情况，一经查出，将根据《青岛航空股份有限公司民用航空旅客运输销售代理协议》第十五条违约责任进行处罚。

青岛航空股份有限公司

销售管理部

2021 年 10 月 13 日

青岛航空股份有限公司销售管理部

2021 年 10 月 13 日印发

(共印 1 份)

附件：青岛航空涉及场站截载时间表

| 出发城市 | 机场 | 值机手续停止办理时间 |
|------|------------|------------|
| 青岛 | 胶东国际机场 | 国内提前 45 分钟 |
| | | 国际提前 60 分钟 |
| 成都 | 双流国际机场 | 国内提前 45 分钟 |
| | | 国际提前 60 分钟 |
| 沈阳 | 桃仙国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 哈尔滨 | 太平国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 北京 | 首都国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 乌鲁木齐 | 地窝堡国际机场 | 提前 50 分钟 |
| 长沙 | 黄花国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 贵阳 | 龙洞堡国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 天津 | 滨海国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 昆明 | 长水国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 泉州 | 晋江国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 海口 | 美兰国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 南京 | 禄口国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 烟台 | 蓬莱国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 银川 | 河东国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 南宁 | 吴圩国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 海拉尔 | 呼伦贝尔东山国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 兰州 | 中川国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 桂林 | 两江国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 合肥 | 新桥国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 上海浦东 | 浦东国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 长春 | 龙嘉国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 遵义 | 新舟机场 | 提前 30 分钟 |
| 敦煌 | 敦煌国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 南昌 | 昌北国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 连云港 | 白塔埠机场 | 提前 30 分钟 |
| 阿尔山 | 阿尔山机场 | 提前 30 分钟 |
| 丽江 | 三义国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 郑州 | 新郑国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 呼和浩特 | 白塔国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 福州 | 长乐国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 琼海博鳌 | 博鳌机场 | 提前 30 分钟 |
| 克拉玛依 | 克拉玛依机场 | 提前 30 分钟 |

| | | |
|------|------------|----------|
| 南通 | 兴东机场 | 提前 40 分钟 |
| 张家界 | 荷花机场 | 提前 30 分钟 |
| 温州 | 龙湾国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 黄山 | 屯溪国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 淮安 | 涟水机场 | 提前 30 分钟 |
| 湛江 | 湛江机场 | 提前 30 分钟 |
| 赣州 | 黄金机场 | 提前 30 分钟 |
| 重庆 | 江北机场 | 提前 45 分钟 |
| 临沂 | 启阳国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 阜阳 | 西关机场（安徽省） | 提前 30 分钟 |
| 安庆 | 天柱山机场（安徽省） | 提前 40 分钟 |
| 北海 | 福成机场（广西） | 提前 30 分钟 |
| 宁波 | 栎社机场 | 提前 40 分钟 |
| 西双版纳 | 嘎洒机场 | 提前 30 分钟 |
| 鄂尔多斯 | 伊金霍洛机场 | 提前 30 分钟 |
| 西宁 | 曹家堡机场 | 提前 30 分钟 |
| 扬州 | 扬泰机场 | 提前 40 分钟 |
| 汉中 | 城固机场 | 提前 30 分钟 |
| 衡阳 | 南岳机场 | 提前 30 分钟 |
| 嘉峪关 | 嘉峪关机场 | 提前 30 分钟 |
| 岳阳 | 三荷机场 | 提前 30 分钟 |
| 德宏 | 芒市机场 | 提前 30 分钟 |
| 南阳 | 姜营机场 | 提前 30 分钟 |
| 西宁 | 曹家堡国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 黔江 | 武陵山国际机场 | 提前 30 分钟 |
| 吕梁 | 吕梁机场 | 提前 30 分钟 |
| 济南 | 济南遥墙国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 三亚 | 三亚凤凰国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 庆阳 | 庆阳机场 | 提前 30 分钟 |
| 宁波 | 宁波栎社国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 杭州 | 杭州萧山国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 西昌 | 西昌青山机场 | 提前 30 分钟 |
| 珠海 | 珠海金湾机场 | 提前 40 分钟 |
| 深圳 | 深圳宝安国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 营口 | 营口兰旗机场 | 提前 30 分钟 |
| 东营 | 胜利机场 | 提前 30 分钟 |
| 井冈山 | 井冈山机场 | 提前 30 分钟 |
| 营口 | 营口兰旗机场 | 提前 30 分钟 |
| 东营 | 东营胜利机场 | 提前 30 分钟 |
| 洛阳 | 洛阳北郊机场 | 提前 30 分钟 |
| 舟山 | 普陀山机场 | 提前 30 分钟 |

| | | |
|-----|----------|----------|
| 惠州 | 平潭机场 | 提前 30 分钟 |
| 金昌 | 金昌金川机场 | 提前 30 分钟 |
| 太原 | 太原武宿国际机场 | 提前 45 分钟 |
| 宜宾 | 五粮液机场 | 提前 30 分钟 |
| 无锡 | 苏南硕放机场 | 提前 30 分钟 |
| 临汾 | 乔李机场 | 提前 30 分钟 |
| 和田 | 和田机场 | 提前 30 分钟 |
| 喀什 | 喀什机场 | 提前 30 分钟 |
| 大连 | 周水子国际机场 | 提前 40 分钟 |
| 巴中 | 恩阳机场 | 提前 30 分钟 |
| 锦州 | 锦州湾机场 | 提前 30 分钟 |
| 连云港 | 白塔埠机场 | 提前 40 分钟 |
| 铜仁 | 凤凰机场 | 提前 30 分钟 |
| 阿克苏 | 阿克苏机场 | 提前 30 分钟 |
| 库尔勒 | 库尔勒机场 | 提前 30 分钟 |
| 凯里 | 黄平机场 | 提前 30 分钟 |
| 首尔 | 仁川机场 | 提前 60 分钟 |
| 芽庄 | 卡姆拉恩国际机场 | 提前 50 分钟 |
| 包头 | 东河机场 | 提前 30 分钟 |
| 揭阳 | 揭阳潮汕机场 | 提前 30 分钟 |
| 延吉 | 朝阳川国际机场 | 提前 30 分钟 |