

关于规范首都航空 2022 年春运期间销售工作的业务通告

为切实做好 2022 年春运期间航班销售工作，避免航班座位虚耗，确保航班收益，现针春运期间的各项销售事宜规范如下：

一、春运时间段：2022 年 1 月 17 日-2022 年 2 月 25 日。

二、各销售单位必须严格按照首航现行票务管理规定执行，严禁违规虚占航班座位、违规退改签、违规改名等。

(一) 首都航空所有航班散客舱位，实行随订随售，各销售单位必须严格按照规定时限出票，如未按规定时间出票将随时予以清理。任何销售单位不得擅自扣留座位、重复订座、虚假订座、以及在 PNR 中输入假票号占座等违规行为。如出现此类行为造成我司损失的将按照定座航段对应服务等级全票价的两倍进行处罚。

(二) 各销售单位在办理客票退改签业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗座位，若有违反将责令责任单位补齐所占航班舱位票款，并给予按对应服务等级全票价的一倍交纳违约金的处罚。

(三) 各销售单位在此期间需加强出票操作规范，均不允许作废。若由于人为原因导致出票错误，按我司自愿退票规定办理。若发现违规操作，将对操作方处以对应航线 Y 舱公布运价两倍罚款。

(四) 各销售单位在定座时，应输入旅客本人有效联系方式，在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位均须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。以确保航班不正常时，能及时通知到旅客。因代理人输入的旅客联系电话错误，致使航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客本人、引起旅客投诉的，代理人须承担由此给旅客和我司造成的经济损失，同时我司将按定座航段对应服务等级全票价的两倍，向代理人收取违约金。

(五) 销售单位在办理客票销售、签转、变更、退票业务以及修改 PNR 中任何项目时，需仔细核对旅客姓名、证件号码、客票状态、票价、旅客联系方式、航

段信息、SSR/OSI/RMK/EI 等备注项的信息是否正确。并在办理完相关业务后，需再次提取 PNR 及客票信息，确认办理业务的准确性。

三、重要旅客和特殊旅客服务信息的一致

(一) 重要旅客和特殊旅客在办理变更客票业务时，须明确告知旅客重新申请相关服务，重新填写服务需求单。

(二) 现场发生航班不正常时，重要旅客和特殊旅客相关服务按我司各单位现行保障流程处置。

四、发生不正常航班时，各销售单位必须及时、准确告知不正常航班延误或取消原因。确保通知旅客、客票变更、客票签转、退票工作的顺利进行。

(一) 为确保旅客及时、准确的接收航班不正常信息，各销售单位务必严格按照规范在 PNR 中使用 OSI 指令输入旅客本人的手机号码 格式为 :OSI JD CTCM 138*****/Pn。

(二) 春运期间国内航班发生不正常，需将旅客保护至后续航班时，仅限签转、变更至当日航班，如当日无航班则签转、变更至隔日（前一天或后一天）的第一个航班。具体规则以我司现行《首都航空国内航线不正常航班票务管理规定》为准。

五、各销售代理单位在线下或线上销售中，因故意或恶意进行不规范价格展示、销售，导致票价虚高、扰乱销售市场、误导旅客消费行为，一经查实，若已出票，则按每张客票收取 5000 元违约金；若对外宣传、展示但尚未出票，则按每航段收取 5000 元违约金。

六、各销售单位必须加强本单位销售系统终端帐号管理及人员管理，所有违规行为一律以终端所属个人或单位为责任人，违规者将依据我司相关文件给予处罚，情况严重者将依法终止代理合作。

七、各销售单位在办理首航客票业务时，须履行所有告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款。在办理产品客票业务时，须事先向旅客说明产品权益、及权益的变化。

八、各销售单位按照现行《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条

件》的相关要求，做好旅客票务工作。

九、各销售代理须严格遵守我司销售秩序，违规者将依据客运销售代理协议给予相关处罚，情况严重者将依法终止代理合作。

本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。

2021 年 12 月 17 日

首都航空市场营销部