

华夏航空股份有限公司

营销中心业务通告

主送：各事业部、市场大区、用户运营部

发件方：市场管理部

签发人：李丹 经办人：何霖 联系电话：023-67153222-8360 页数：2

抄送：财务部、营销中心办公室

请到我 请回复 请签收 请查阅 急件

关于规范春运期间销售行为的通知

为严格落实局方“真情服务旅客”及疫情防控的工作要求，围绕“健康春运、平安春运、顺畅春运、温暖春运”目标，为旅客提供更加安全、便捷、舒适的民航服务，针对票价、退改签等问题，做好航班正常信息告知工作。特别加强对残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等特殊旅客的关爱和保障，保证营造文明、温馨、和谐的航空出行购票环境。

我司于2021年8月6日发布《华夏航空客运机票销售管理规定》（第四版），要求各销售单位做好客运机票销售及售后保障工作。请各单位严格按照规定做好春节期间客票退改服务工作，畅通旅客投诉渠道，提升春节期间旅客投诉处置能力，避免因客票退改签问题造成旅客投诉。

春运期间我司将重点检查各单位“虚占航班座位、客票加价销售、多收退改手续费、航班变动信息通知不准确/不及

时或漏通知、未在7个工作日内完成退票退款、未准确预留CTCM信息”等违规行为。对于违反《华夏航空客运机票销售管理规定》（第四版）销售行为的单位，我司将从严顶格处罚。

各单位需践行“真情服务旅客”的指导思想，诚实守信经营，把为旅客提供优质服务作为第一要务，坚持行为自律，恪守服务承诺，切实落地《航空客货运输销售代理行业自律办法》，做好客运销售及售后服务工作。

特此通告。

华夏航空股份有限公司

市场管理部

二零二二年一月二十五日