



市场业务通告

总经理/（或授权）批准：刘亚威

日期：2022年3月23日

编号：TG-2022-007

关于进一步明确幸福航空销售代理人操作 规范的提示

各销售单位：

为进一步规范代理人销售工作，提升旅客服务体验，现对幸福航空各销售单位涉及销售、订票、投诉处理等各主要环节提示如下：

一、销售环节

（一）主要服务信息展示

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：

- 1、承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- 2、航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- 3、航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- 4、同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

5、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；

6、该航班是否提供餐食；

7、按照国家规定收取的税、费；

8、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；

（二）运输总条件展示

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）航空运输危险品提示

代理人应当确保在旅客购买机票时，向旅客告知旅行中禁止携带、限制携带的航空运输危险品相关信息。通过互联网提供的信息可以是文字或者图像形式，但应当确保只有在旅客表示已经理解行李中的危险品限制之后，方可完成购票手续。对于旅客提出的关于行李中的危险品问题，应按照国家民用航空危险品运输相关规定给予回答。

二、订票环节

（一）出票时代理人应将旅客的身份信息（旅客姓名、有效证件号码、联系电话等）准确输入订座系统中，CTCM 项中必须录入旅客本人联系电话。

（二）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：

- 1、旅客姓名、票号、以及客票有效期；
- 2、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；
- 3、免费获取所适用运输总条件的方式。

三、投诉处理环节

（一）各销售单位需做好投诉案卷归档工作，投诉案卷至少保留 2 年。

（二）各销售单位对于投诉内容无需承担责任的，应当在回复消费者时说明详细情况和无责理由，并提供相关证据。

（三）消费者在同一投诉中提出多项诉求的，各销售单位应当逐一回复处理情况。

（四）各销售单位应当根据民航局定期公布的消费者投诉情况，调整消费者权益保护工作内容，并定期开展相关培训工作。

（五）各销售单位应当在回复消费者的同时，将投诉的调查结果及处理情况书面报告投诉受理机构。书面报告应载明下列内容：

- 1、投诉事由及诉求；
- 2、确定的基本事实与证据；
- 3、调查结果、企业责任以及是否与消费者达成和解。

以上，请各销售单位阅知并严格按照规定执行。

特此通知

幸福航空有限责任公司

市场销售部

2022年3月23日

市场销售部

(经办单位：销售管理室 经办人：华夏 电话：13132052016)