

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕67号

关于五一期间加强旅客运输安全和 旅客服务保障工作的通知

各销售单位：

五一假期即将来临，为确保节日期间旅客运输安全、顺畅，全面提升服务品质，做好真情服务工作，现提出以下要求：

1. 销售单位必须严格执行《成都航空客运销售代理协议》的各项要求，严禁违规订座、虚耗航班座位、恶意占座等违规行为。如出现上述行为，我公司将按照《成都航空客运销售代理协议》中“代理人违规销售处罚标准”，按每座1000元违约金进行处罚，若重复发生，将采取屏蔽一个月及以上的处罚措施。

2. 请各销售单位加强对机票销售的管理监督力度，认真仔细核对旅客身份证件，做好对旅客信息的确认和录入工作，确保旅客身份证信息和联系方式的完整性和准确性。



3. 当发生不正常航班时，各销售单位必须及时清理“Q”，确保旅客通知、客票变更、客票签转、退票工作的顺利进行。如因航班变动时未及时清理“Q”、未通知旅客、未对旅客进行退改签而导致的旅客有效投诉，各销售单位承担全部责任和经济损失，并向成都航空缴纳1000元每张的违约金。

4. 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单位为责任方。

5. 如有其它违规违约行为，成都航空将依据《成都航空客运销售代理协议》中“代理人违规销售处罚违约金标准”向销售单位收取违约金。情况严重者将终止代理人授权。

6. 各销售单位应根据国际民航组织理事会发布的《危险物品安全航空运输技术细则》，以及民航局发布的《锂电池航空运输规范》规定，向旅客充分履行告知义务，必须保证在旅客购买机票时，向旅客提供了行李中锂电池限制携带的相关规定，并确保只有在旅客表示已经理解相关限制之后，方可完成购票手续。

望各销售单位严格执行。

特此通知。

成都航空有限公司营销中心

2022年11月25日

