

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕58号

关于西藏航空严禁违规收取客票退改签费用的通知

各销售单位：

为规范我司相关客票退改签标准，提升旅客满意度，我司已在通知发布的西藏航空国内运价使用条件相关文件中明确了相应退改签标准。

近期全国各地疫情多发，西藏自治区也受疫情波及影响，期间部分涉藏航线出现违规甚至高额收取退改签费用的情况，旅客投诉量呈明显上升趋势，影响恶劣。

为配合西藏自治区做好疫情防控工作，协助旅客做好客票退改服务，我司将加强对各OTA平台及销售代理的监督检查。如检查中发现此类违规行为或收到旅客关于此类问题的投诉，我司将根据航空旅客运输销售代理协议严肃处理，如发现涉藏航线违规情况，除按航空旅客运输销售代理协议严肃处理外将不限时暂停代理人账户授权。

请各销售单位严格按照通知要求做好旅客的退改签工作。

特此通知。

营销委市场部
2022年8月25日