

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕85号

关于加强西藏航空客票销售工作管理的通知

各销售单位：

为规范销售代理人客票销售，杜绝安全隐患，提升旅客服务质量，现就客票销售工作要求如下：

一、在出票时，各销售代理人应严格检验旅客的有效身份证件（身份证、护照、军（警）官证、士兵证等），要求旅客准确规范填写《旅客订座单》；各销售单位在销售前往西藏地区的航班客票时，对于持外国护照及台胞证的旅客，应严格查验旅客的“入藏批准函”或“确认函”原件，出票后在原件上注明“已出票”字样和航班信息，加盖公章，并收取“入藏批准函”或“确认函”的复印件。同时将入藏函复印件发予区域管理人员留存备查。对未持有西藏自治区相关部门签发的入藏许可证的外籍旅客及台湾同胞，不得向其销售进藏客票，并做好相关解释工作。外籍旅客、台湾同胞在办理登机时，需出示“入藏批准函”或“确认函”原件，方可办理登机。（具体详见西藏航销售分部业务通告销售业务〔2021〕39号）；涉及进入阿里地区的旅客，除阿里地区本地身份证居民以外，其他人员需开具边境通行证方可进入

阿里地区。以上要求，如有新政策出台，则以新政策为准。

二、在出票时，各销售单位要确保旅客订票信息的完整性及准确性，订票信息中至少含有两个及以上有效联系方式（销售单位以及旅客本人手机号码或旅客本人其他有效联系方式）。

三、在出票时，履行告知义务，对涉及旅客权益方面的重要内容需重点告知，如：各地防疫政策及要求、运输总条件、客票使用限制条件、最新涉及空防安全的相关通知及条例等信息。应确保信息真实准确，并保存已履行告知义务的相关凭证，避免因信息告知不明确而引发投诉或因未按要求告知信息而侵犯旅客的知情权。

四、在销售客票时，各销售单位必须将我航司客票价格、使用条件如实告知旅客，严禁随意加价销售，严禁突破机票政府指导价上限，并杜绝“退改签”环节中损害消费者利益的销售行为。

五、当航班变更时，各销售代理人必须及时处理订座系统中传递的关于航班变更信息的“Q”，并负责将航班变更信息及时通知到其所出客票的旅客，通知记录务必保存留底。

六、加快响应速度，各销售代理人在接到旅客投诉后须及时联系旅客并跟踪处理或在接到各区域渠道管理人员协助处理要求时积极协助处理投诉工作。

七、销售代理人应严格遵守 BSP 结算中心节假日账期规定，保持账户额度充足，防止发生结算违规。

我司将加大监督、检查力度，如发现违规行为或因以上情况造成旅客投诉的，我司将根据航空旅客运输销售代理协议严格处

理。

请各销售单位严格按照通知要求做好客票销售相关工作。

特此通知。

营销委市场部
2022年9月28日