

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕160号

关于国庆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：

国庆假期即将来临，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。

7. 各销售单位必须严格执行各项防疫管控措施，各地出台的防疫信息及时告知旅客，确保信息传达的实效性和准确性。

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9月30日
营销中心

A red circular stamp with a five-pointed star in the center. The text "航空有限公司" (Chengdu Airlines Co., Ltd.) is written along the top inner edge, and "营销中心" (Marketing Center) is written along the bottom inner edge. The date "2022年9月30日" is stamped across the center of the star.