



航空股份市场营销委渠道业务提示

GNQD〔2022〕34号

提示主题	关于代理人中转客票销售的业务提示			
签发时间	2022 年 10 月 27 日		签发人	艾朱巍
执行类型	☑阅知 ☑落实☑传达□反馈		联系人	吴用
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部		
	抄送	销售部领导、境内各区域营销单位经理		
提示内容	各一线销售单位： 为规范代理人中转客票、中转联程客票销售行为，特要求代理人在正常提示旅客安全须知、防疫要求等正常客票规范信息之外，还需提示如下内容： 一、中转客票销售相关提示 （一）同机场非联程客票销售 1. 代理人应提示旅客中转时间要求、误机风险，禁止销售搭配间隔时间 2 小时以内国内航班，中转国际航班以订座终端里 MCT 时间要求为准； 2. 代理人销售跨航司航班和同航司的非联程航班，应提示旅客前段延误，后段客票按照误机自愿退票处理； 3. 代理人应提示旅客需要遵守中转地机场的防疫要求与管控规定； 4. 代理人应提示旅客旅行证件、证明有效期问题。 （二）联程客票销售的相关提示 1. 同机航班联程客票销售提示			

(1)代理人应提示旅客需要遵守进出中转地机场的防疫要求与管控规定;

(2)代理人应提示旅客随身行李请遵守承运人相关规定要求 ;

(3)代理人提示旅客应取得承运人许可 , 不得自行提前中止行程。

2. 非同机联程客票销售提示

(1)代理人应严格按照航司发布的中转联程产品规定进行销售 , 提示该产品旅客须知。

(2)代理人应提示旅客需要遵守中转地机场的防疫要求与管控规定 ;

(3)代理人应提示行李运输方面的要求 ;

(4)代理人应提示中转住宿等相关要求 ;

(5)代理人应提示再次登机的证照有效期要求。

二、监控机制

销售管理中心将对相关提示内容进行监查 ,对实际操作进行流程穿越监查 , 并对出现的违规行为进行考核应用。

三、考核应用

1. 销售管理中心将签约代理人不当行为纳入代理人分级考评管理。

2. 对出现的违规行为 , 根据销售代理协议进行严肃追责。

四、其他

	本业务提示由销售部销售管理中心负责解释 ,并于下发之日起执行。
--	--

特此提示

市场营销委员会销售管理中心

2022 年 10 月 27 日