

# 营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕106号

---

## 关于重申西藏航空客票销售规范的通知

各销售单位：

为持续保证各销售单位客票销售规范，保障旅客权益，杜绝安全隐患，提升旅客服务质量，现重申客票销售工作，要求如下：

一、在销售客票时，各销售单位必须严格按照我公司发布的价格执行，必须将我公司客票价格、使用条件如实告知到旅客，杜绝“退改签”环节中损害消费者利益的销售行为。

二、严禁出现虚占座位、高价倒卖机票行为严重扰乱运输市场秩序侵害旅客合法权益。各销售单位需严格执行我公司国内运价及相关政策。

三、必须确保 PNR 内 CTCM 项的旅客联系信息真实有效，当航班变更时，各销售单位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的客票旅客。

四、加快响应速度，各销售单位在接到旅客投诉后必须及时处理，若旅客涉及行程符合我公司发布的疫情退改签政策，必须严格参照执行。

我公司将加大各销售单位客票销售监督检查力度，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》严肃处理。

特此通知

