

编写：白璐

核稿：童琳

会稿：霍伟涛 王壮志 张弘强

审核：管学平 熊梅力 夏竹 王涛

批准：张友松

编号：2023-OIB-004

## 关于调整客票销售注意事项的通告

营销委各部门，各直销机构：

根据国家卫生健康委发布的《关于对新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”的总体方案》，2023年1月8日起，对新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”。现根据《总体方案》对《客票销售注意事项》进行调整（详见附件），相关工作通知如下：

### 一、重点提示

（一）营销单位应严格遵照《客票销售注意事项》，做好售前信息告知和旅客本人真实联系方式录入工作。

（二）营销单位应提示旅客自行关注始发地、经停地、目的地的出入境及其他相关乘机规定，在乘机前准备好各类相关证明和材料备查；在办理乘机、出入境手续、安检、候机、登机全流程环节，如实提交有关证明、材料。营销单位应妥善留存相应通知触达记录。

（三）取消入境中转联程客票免费变更及无法自理且无人陪护旅客退票豁免政策。

### 二、各单位工作职责

### （一）销售管理部

国内销售处、国际销售处做好销售代理人通知，确认代理人按《客票销售注意事项》执行。对于未按要求执行的代理人将立即关停销售权限。

### （二）各直销机构

严格执行销售规定；配合做好本辖区销售代理人通知、确认及管理工作。

本通告即日起生效，此前发布的《2021-OIB-105 关于更新入境中转联程客票免费变更规则的通告》《2022-OIB-182 关于更新疫情防控原因境外赴华国际客票特殊处置规则的通告》《2022-OIB-186 关于疫情期间客票销售注意事项的通告》《2022-OIB-194 关于更新疫情期间销售规定的通告》同时废止。

此通告。

附件：客票销售注意事项（2023 年 1 月 8 日）

营销委员会

2023 年 1 月 16 日

---

抄送：公司黄国辉副总；周总监、郑总师、陈副总监；各分子公司；  
规划财务部；营销委各部门。