

客票销售注意事项

(2023年1月8日)

一、售前信息告知

(一) 服务信息及运输规定

应当告知旅客购票的主要服务信息、航空安全信息等必要内容，包括但不限于：

1. 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
2. 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
3. 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
4. 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
5. 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
6. 该航班是否提供餐食；
7. 按照国家规定收取的税、费；
8. 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等；
9. 运输总条件、客票使用条件、运价规定、特殊旅客承运标准、行李运输要求、超售处置规定等运输规定。

(二) 其他规定

销售国际客票时应提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地的出入境相关规定，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、登机等全流程环节，如实提交有关证明、材料。应提示旅客自行查阅厦航官网的乘机出行注意事项，详见：

https://www.xiamenair.com/brandnew_CN/about/business-notice/notice2023010467163.html。销售单位应留存相应通知触达记录。

二、定座信息录入

（一）销售国内客票

必须录入旅客本人真实有效的联系电话。

（二）销售国际客票

根据政府要求，订座时必须收集旅客的必要身份信息和旅客本人真实有效的联系方式，如旅客不提供相应信息，则无法提供运输服务。厦航将依法保护旅客个人信息，非经旅客授权或国家法律法规要求，不会提供给除出发地、经停地以及目的地国家（地区）政府、机场及其授权的机构或个人以外的任何第三方。

需要录入的信息，包括但不限于：

1. 旅客姓名全名（包括姓、名、中间名，以护照页下方MRZ 机读码为准）；
2. 主要联系电话（需录入国家区号）；
3. 紧急联络人及联系电话（录入非一同乘机的紧急联络人姓名、需录入国家区号）；
4. 护照、旅行证信息（包括出生日期、性别、护照签发日期、护照有效期、护照类型）；
5. 有效住址或暂住地（包括街道门牌，城市，州及邮编，往来美国、加拿大航线适用）；
6. 电子邮件地址。

三、售后信息告知

出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及

行程的重要内容，至少应当包括：

1. 第一条第一款所列信息；
2. 旅客姓名；
3. 票号或者合同号以及客票有效期；
4. 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
5. 免费获取所适用运输总条件的方式。

四、其他注意事项

（一）美国、加拿大航线

涉美航班起飞前 72 小时内，不允许对旅客的身份信息（SSR DOCS）进行任何修改，包括：修改或补充旅客姓名，修改性别、出生日期、旅客证件号码，增加或删除字符和空格等操作。但住址信息（SSR DOCA）可修改或补充。如确需修改旅客身份信息，则不得使用原 PNR 直接修改。原则上应删除原 PNR，按自愿退票办理原票退票，重新定妥 PNR 并填开新票。

（二）境外返华航线

1. 搭乘法国航空、荷兰航空航班经阿姆斯特丹或巴黎中转至中国大陆的旅客，建议购买联程客票（一张客票）。如购买非联程客票（两张或以上单独客票）中转，旅客须持有申根签证，否则法荷航将在首段始发地拒绝登机。在销售客票时，须主动向旅客询问全行程信息，并告知此规定。受此规定影响而无法乘机的旅客，其客票应按自愿退票或改签办理。

2. 中国大陆籍旅客无法在中国台湾地区中转。如需销售联程中转客票，或分开销售中转客票，请务必遵守相关国家或地区政府及航空公司有关中转要求。