



航空股份市场营销委员会渠道业务提示

GNQD〔2023〕3号

提示主题	关于规范代理人发送旅客出行提示的业务提示		
签发时间	2023年3月3日	签发人	艾朱巍
执行类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	吴用
发布范围	主送	各OTA平台、境内各区域营销中心、营业部	
	抄送	销售部领导、销售管理中心经理、境内各区域营销单位经理	
提示内容	<p>各一线销售单位：</p> <p>根据交通运输部2021年颁发的《公共航空运输旅客服务管理规定》要求，承运人或其销售代理人出票后，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，其中至少包括“航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求”。请营业部检查代理人通知情况，现将相关要求与检查整改提示如下：</p> <p>一、旅客购票后通知要求</p> <p>1. OTA平台出行提示</p> <p>参考如下内容：为了避免误机，建议您至少提前2小时抵达机场办理值机手续，航班起飞前**分钟机场将停办值机手续，具体以机场安排为准。</p> <p>如通过短信链接提示，参考内容：为了避免误机，建议您至少提前2小时抵达机场办理值机手续，请务必点击链接查看机场截载时间。请增加“务必阅读链接”字样。</p>		

2. 线下代理人短信通知

参考如下内容：为了避免误机，建议您至少提前 2 小时抵达机场办理值机手续，航班起飞前**分钟机场将停办值机手续，具体以机场安排为准。

二、营业部检查与整改

1. 营业部根据“附件 1 境内机场截载时间”与“附件 2：境外机场截载时间”，在 3 月 10 日前抽查本地代理人短信通知情况，并将检查结果记录进《**营业部代理人销售行为自查台账》，对不合格的代理人进行整改，并将整改内容与结果填写进行《不符合事件记录台账》。

2. 营业部不定期了解所在地区各机场截载时间，将变化结果通知到各代理人，并备案到销售管理中心。

3. 营业部每年至少组织一次对代理人通知情况进行检查，并做好档案登记与整改提升工作。

三、代理人考核应用

1. 销售管理中心将代理人因通知导致的有效投诉，作为该代理人违规行为纳入代理人分级考评管理。

2. 对因通知导致的有效投诉违规行为，根据客运销售代理协议进行严肃追责。

四、其他

本业务提示下发之日起执行，由销售部销售管理中心负责解释，前期类似提示作废，以此为准。

特此提示

附件 1. 境内机场截载时间

附件 2. 境外机场截载时间

市场营销委员会销售管理中心

2023 年 3 月 3 日

附件 1

境内机场截载时间

序号	城市	国内航班截载时间	国际航班截载时间
1	阿克苏	30	-
2	安庆	40	-
3	百色	30	-
4	包头	30	-
5	北京	45	多伦多 60、布鲁塞尔 50、莫斯科 40、贝尔格莱德 45、东京 45、曼彻斯特 60、柏林 60、曼谷 50、圣彼得堡 50
6	博鳌	40	-
7	成都	45	60
8	长白山	30	-
9	长春	40	-
10	长沙	40	-
11	长治	30	-
12	重庆	45	马德里 60、罗马 60、普吉 45
13	敦煌	45	-
14	大连	40	东京 45、首尔 60
15	大同	40	-
16	东营	30	-

17	福州	30	-
18	广州	45	45
19	贵阳	45	45
20	桂林	40	-
21	哈尔滨	45	哈巴罗夫斯克 60
22	海口	45	45
23	海拉尔	30	-
24	杭州	45	里斯本 60
25	合肥	30	-
26	衡阳	30	-
27	呼和浩特	40	40
28	汉中	30	-
29	济南	40	-
30	济宁	30	-
31	佳木斯	30	-
32	锦州	30	-
33	晋江/泉州	30	-
34	喀什	30	-
35	昆明	45	曼谷 40
36	兰州	40	40
37	连城	30	-
38	六盘水	30	-
39	满洲里	30	30
40	牡丹江	30	-
41	南昌	40	-
42	南京	40	-
43	南宁	40	-
44	宁波	40	-
45	秦皇岛	30	-
46	青岛	45	伦敦 60
47	庆阳	30	-
48	三明	30	-
49	三沙	30	-
50	三亚	45	40
51	厦门	30	-
52	上海虹桥	45	-
53	上海浦东	45	60
54	深圳	45	温哥华 60、特拉维夫 60、 金边 45
55	沈阳	45	-
56	十堰	30	-
57	石家庄	40	-
58	太原	40	40

59	唐山	30	-
60	天津	40	大阪 60
61	潍坊	40	-
62	温州	40	-
63	乌海	30	-
64	乌鲁木齐	50	-
65	武汉	40	-
66	西安	40	多伦多 50、布鲁塞尔 60
67	西宁	40	40
68	徐州	40	-
69	延安	30	-
70	宜昌	40	-
71	银川	40	-
72	营口	30	-
73	榆林	30	-
74	张家口	30	-
75	郑州	45	-
76	珠海	40	-
77	铜仁	30	-
78	绵阳	30	-
79	扬州	40	-
80	黔江	30	-
81	忻州	30	45
82	临汾	30	-
83	库车	40	-
84	岳阳	30	-
85	柳州	30	-
86	南阳	30	-
87	荆州	40	-
88	菏泽	40	-
89	芜湖	40	-
90	烟台	30	-
91	临沂	30	-
92	承德	30	-
93	阜阳	30	-
94	玉林	30	-
95	通辽	30	-
96	襄阳	40	-
97	湛江	30	-

附件 2

境外机场截载时间

序号	城市	航班截载时间
1	阿拉木图	40
2	奥克兰	60
3	澳门	60
4	巴黎	60
5	柏林	60
6	波士顿	60
7	布拉格	飞北京 60, 飞贝尔格莱德 45
8	布鲁塞尔	60
9	成田	45
10	多伦多	60
11	卡尔加里	60
12	拉斯维加斯	60
13	罗马	60
14	洛杉矶	60
15	曼彻斯特	60
16	曼谷	40
17	莫斯科	40
18	墨尔本	45
19	普吉	40
20	清迈	45
21	圣彼得堡	40
22	圣何塞	60
23	台北	40
24	特拉维夫	60
25	西雅图	60
26	悉尼	45
27	岷港	40
28	芽庄	50
29	伊尔库茨克	40
30	羽田	45
31	札幌	40
32	芝加哥	60
33	布里斯班	45
34	凯恩斯	45
35	纽约	60
36	贝尔格莱德	45
37	万象	40
38	琅勃拉邦	40

39	金边	40
40	暹粒	40
41	罗勇	40
42	清莱	45
43	都柏林	60
44	爱丁堡	60
45	西哈努克	40
46	维也纳	45 变为 60
47	苏黎世	60
48	新加坡	45
49	仰光	40
50	奥斯陆	60
51	布达佩斯	60