



商务执行委员会业务通告

编号: SW-XS-41 [2023]

关于销售代理人信息模板合规性的业务通告

发布日期	2023年3月9日	适用范围	各分子公司、各部门		
编写	丁力勋	审核	谢海福	批准	李凌翔

签约合作销售代理人:

自2021年9月1日施行《公共航空运输旅客服务管理规定》(新客规,以下简称新客规)以来,与长龙航空签订销售代理协议并从事公共航空运输旅客服务活动的航空销售代理人,应符合新客规制定的相关要求,长龙航空起到对航空销售代理人合规性的监督作用。为规范航空销售代理人的服务内容,长龙航空作出以下要求:

一、客票销售

航空销售代理人通过网络途径销售客票的,应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息,至少应当包括:

- (一) 承运人名称,包括缔约承运人和实际承运人;
- (二) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼;
- (三) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间;
- (四) 同时预订两个及以上航班时,应当明确是否为联程航班;
- (五) 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;
- (六) 该航班是否提供餐食;
- (七) 按照国家规定收取的税、费;

(八) 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。

航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的, 应当告知购票人前款信息或者获取前款信息的途径。

航空销售代理人通过网络途径销售客票的, 应当将客票适用的运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容, 以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。

销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的, 应当提示购票人阅读客票适用的运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。

航空销售代理人在销售国际客票时, 应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

二、出票信息

航空销售代理人出票后, 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, 至少应当包括:

- (一) 旅客姓名;
- (二) 承运人名称, 包括缔约承运人和实际承运人;
- (三) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼;
- (四) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间;
- (五) 同时预订两个及以上航班时, 应当明确是否为联程航班;
- (六) 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;
- (七) 该航班是否提供餐食;

- (八) 按照国家规定收取的税、费；
- (九) 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。
- (十) 票号或者合同号以及客票有效期；
- (十一) 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；
- (十二) 免费获取所适用运输总条件的方式。
- (十三) 国际客票提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

短信模板可参照长龙航空旅客服务信息，详见附件。

以上规范服务内容的信息要求长龙航空将对签约航空销售代理人进行监督，请各签约合作航空销售代理人自业务通告下发之日起实施整改，要求一线服务人员严格按照信息告知合规性对客服务。

附件

航班类型	类型	成人、儿童	婴儿	成人+儿童
后台可配置参数点说明： ①出发、目的地航站楼信息； ②经停点类别：无经停、经停地 XX； ③餐食类别：无餐食、有餐食； ④舱位类别：经济舱、超级经济舱、公务舱； ⑤行李额类别：经济舱免费托运行李额 20KG，超级经济舱免费托运行李额 30KG，公务舱免费托运行李额 40KG； ⑥出发地机场截载时间。				
实际承运	普通预定	您预定的机票已出票，订单号 371834449713****，乘机人客票：乘机人 A、乘机人 B (891881001****、891881001****)。2021-10-26 GJ8547 昆明 (T1 航站楼) -沈阳 (航站楼)，14:50 起飞，21:05 到达/经停点/餐食/经济舱/票面价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元； 除另有规定外，普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG，体积不超过 40*60*100 厘米，单件行李托运重量最大不超过 50KG；手提 1 件不超过 5KG，最大尺寸 20*40*55 厘米。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟，请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj 。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199，如遇可疑信息及时核实，谨防受骗！微信关注“浙江长龙航空”公众号，即刻选座！	您预定的机票已出票，订单号 371834449713****，乘机人客票：乘机人 A (891881001****)，2021-10-26 GJ8547 昆明 (T1 航站楼) -沈阳 (航站楼)，14:50 起飞，21:05 到达/经停点/餐食/经济舱/票面价 760.00 元/民航发展基金 0.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元； 除另有规定外，普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。婴儿旅客，无免费行李额，每名婴儿可免费托运一辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟，请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj 。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199，如遇可疑信息及时核实，谨防受骗！微信关注“浙江长龙航空”公众号，即刻选座！	您预定的机票已出票，订单号 371834449713****，乘机人客票：乘机人 A (891881001****)，2021-10-26 GJ8547 昆明 (T1 航站楼) -沈阳 (航站楼)，14:50 起飞，21:05 到达/经停点/餐食/经济舱/票面价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元；乘机人客票：乘机人 C (891881001****)，经济舱/票面价 760.00 元/机场建设费 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元； 除另有规定外，普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG，体积不超过 40*60*100 厘米，单件行李托运重量最大不超过 50KG；手提 1 件不超过 5KG，最大尺寸 20*40*55 厘米。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟，请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj 。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199，如遇可疑信息及时核实，谨防受骗！微信关注“浙江长龙航空”公众号，即刻选座！
	自愿改期	您自愿改期的机票已出票，订单号 371834449713****，乘机人客票：乘机人 A (891881001****)。2021-10-26 GJ8547 昆明 (T1 航站楼) -沈阳 (T2 航站楼)，14:50 起飞，21:05 到达/经停点/餐食/经济舱/改期手续费 760.00 元/差价 0.00 元/保险费 30.00 元； 改期后客票退票仅退差价，手续费不退；除另有规定外，普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续，昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj 。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199，如遇可疑信息及时核实，谨防受骗！微信关注“浙江长龙航空”公众号，即刻选座！		

	非自愿改期	<p>您已非自愿改期成功, 订单号 371834449713****, 乘机人客票: 乘机人 A (891881001****)。2021-10-26 GJ8547 昆明 (T1 航站楼) -沈阳 (T2 航站楼), 14:50 起飞, 21:05 到达/经停点/餐食/经济舱/改期手续费 0.00 元/差价 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>免费改期完成后航班正常情况下无法再次免费退改; 除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗!</p> <p>微信关注“浙江长龙航空”公众号, 即刻选座!</p>		
共享航班	普通预定	<p>您预定的机票已出票, 订单号 371834449713****, 乘机人客票: 乘机人 A、乘机人 B (891881001****、891881001****)。2021-10-26 杭州 (T3 航站楼) -贵阳 GJ5767 航班机票<本次航班为长龙航空与四川航空代码共享航班,实际承运为四川航空 3U8539 航班>,预计 07:20 起飞,10:00 到达/经停点/餐食/经济舱/票面价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG, 体积不超过 40*60*100 厘米, 单件行李托运重量最大不超过 50KG; 随身行李重量不超过 5KG, 最大尺寸 20*40*55 厘米。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj, 外航航班请登录实际承运航空公司官网查询。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗!</p>	<p>您预定的机票已出票, 订单号 371834449713****, 乘机人客票: 乘机人 A (891881001****), 2021-10-26 杭州 (T3 航站楼) -贵阳 GJ5767 航班机票<本次航班为长龙航空与四川航空代码共享航班,实际承运为四川航空 3U8539 航班>/经停点/餐食/经济舱/票面价 760.00 元/民航发展基金 0.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。婴儿旅客, 无免费行李额, 每名婴儿可免费托运一辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj, 外航航班请登录实际承运航空公司官网查询。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗!</p>	<p>您预定的机票已出票, 订单号 371834449713****, 乘机人客票: 乘机人 A (891881001****), 2021-10-26 杭州 (T3 航站楼) -贵阳 GJ5767 航班机票<本次航班为长龙航空与四川航空代码共享航班,实际承运为四川航空 3U8539 航班>/经停点/餐食/经济舱/票面价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元; 乘机人客票: 乘机人 C (891881001****), 经济舱/票面价 760.00 元/机场建设费 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG, 体积不超过 40*60*100 厘米, 单件行李托运重量最大不超过 50KG; 随身行李重量不超过 5KG, 最大尺寸 20*40*55 厘米。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj, 外航航班请登录实际承运航空公司官网查询。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗!</p>
	自愿改期	<p>您自愿改期的机票已出票, 订单号 371834449713****, 乘机人客票: 乘机人 A (891881001****)。2021-10-26 杭州 (T3 航站楼) -贵阳 GJ5767 航班机票(本次航班为长龙航空与四川航空代码共享航班,实际承运为四川航空 3U8539 航班),预计 07:20 起飞,10:00 到达/经停点/餐食/经济舱/改期手续费 760.00 元/差价 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>改期后客票退票仅退差价, 手续费不退; 除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG, 体积不超过 40*60*100 厘米, 单件行李托运重量最大不超过 50KG; 随身行李重量不超过 5KG, 最大尺寸 20*40*55 厘米。昆明长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗!</p>		

联程客票 (两段行程 以上)	普通预定	<p>您预定的联程机票已出票, 订单号 3718344497131601, 乘机人客票: 乘机人 A (8918810011009、8918810011010), 2021-10-03 GJ8637 沈阳 (T3 航站楼) -珠海, 06:40 起飞, 12:35 到达/经停点/餐食/经济舱/票价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元; 2021-10-21 GJ8638 珠海-沈阳, 17:15 起飞, 22:50 到达/经停点/餐食/超级经济舱/票价 760.00 元/民航发展基金 0.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG, 超级经济舱免费行李额 30KG, 体积不超过 40*60*100 厘米, 单件行李托运重量最大不超过 50KG; 手提 1 件不超过 5KG, 最大尺寸 20*40*55 厘米。沈阳长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 珠海国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 40 分钟。请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗! 微信关注“浙江长龙航空”公众号, 即刻选座!</p>	<p>您预定的机票已出票, 订单号 3718344497131601, 乘机人客票: 乘机人 A (8918810011009), 2021-10-03 GJ8637 沈阳 (T3 航站楼) -珠海, 14:50 起飞, 21:05 到达/经停点/餐食/经济舱/票价 760.00 元/民航发展基金 0.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元; 2021-10-21 GJ8638 珠海-沈阳, 17:15 起飞, 22:50 到达/经停点/餐食/超级经济舱/票价 760.00 元/民航发展基金 0.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。婴儿旅客, 无免费行李额, 每名婴儿可免费托运一辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。沈阳长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 珠海国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 40 分钟, 请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗! 微信关注“浙江长龙航空”公众号, 即刻选座!</p>	<p>您预定的联程机票已出票, 订单号 3718344497131601, 乘机人客票: 乘机人 A (8918810011009), 2021-10-03 GJ8637 沈阳 (T3 航站楼) -珠海, 06:40 起飞, 12:35 到达/经停点/餐食/经济舱/票价 760.00 元/机场建设费 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元; 乘机人客票: 乘机人 B (8918810011010) 经济舱/票价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元。2021-10-21 GJ8638 珠海-沈阳, 17:15 起飞, 22:50 到达, 经停点/餐食, 乘机人 A/超级经济舱/票价 760.00 元/机场建设费 0.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元; 乘机人 B/超级经济舱/票价 760.00 元/民航发展基金 50.00 元/燃油附加费 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG, 超级经济舱免费行李额 30KG, 体积不超过 40*60*100 厘米, 单件行李托运重量最大不超过 50KG; 手提 1 件不超过 5KG, 最大尺寸 20*40*55 厘米。沈阳长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 珠海国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 40 分钟。请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗! 微信关注“浙江长龙航空”公众号, 即刻选座!</p>
	自愿改期	<p>您自愿改期的联程机票已出票, 订单号 3718344497131601, 乘机人客票: 乘机人 A (8918810011009、8918810011010), 2021-10-03 GJ8637 沈阳 (T3 航站楼) -珠海, 06:40 起飞, 12:35 到达/经停点/餐食/经济舱/改期手续费 760.00 元/差价 0.00 元/保险费 30.00 元; 2021-10-21 GJ8638 珠海-沈阳, 17:15 起飞, 22:50 到达/经停点/餐食/经济舱/改期手续费 760.00 元/差价 0.00 元/保险费 30.00 元;</p> <p>改期后客票退票仅退差价, 手续费不退; 除另有规定外, 普通票价客票有效期自填开之日起一年内有效。经济舱免费行李额 20KG, 体积不超过 40*60*100 厘米, 单件行李托运重量最大不超过 50KG; 手提 1 件不超过 5KG, 最大尺寸 20*40*55 厘米。沈阳长水国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 45 分钟, 珠海国际机场最晚办理值机手续时间为航班起飞前 40 分钟。请至少提前 120 分钟到机场办理登机手续。旅客、行李运输总条件、禁止/限制携带物品、退改签等规定可点击 www.loongair.cn/ztj。长龙航空唯一客服及投诉电话 956199, 如遇可疑信息及时核实, 谨防受骗! 微信关注“浙江长龙航空”公众号, 即刻选座!</p>		