

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2023〕27号

关于暑运（大运会）期间加强客票销售工作 管理的通知

各销售单位：

暑运将至，西藏航空为进一步规范客票销售工作，提高暑运（大运会）期间旅客服务质量。现就客票销售工作要求如下：

一、各销售单位应严格查验旅客购票证件（身份证、护照、军（警）官证、士兵证等）。在出票时，履行告知义务，对涉及旅客权益方面的重要内容需明确告知，如：运输总条件、客票使用限制条件、行李运输及最新涉及空防安全的相关通知及条例等信息。应确保信息真实准确，并保存已履行告知义务的相关凭证，避免因信息告知不明确而引发投诉或因未按要求告知信息而侵犯旅客的知情权。

二、在出票时，各销售单位要确保旅客订票信息的完整性和准确性，订票信息中至少含有两个及以上有效联系方式（销售单

位以及旅客本人手机号码或旅客本人其他有效联系方式)。

三、当航班变更时，各销售代理人必须及时处理定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票的旅客，通知记录务必保存留底。

四、在销售客票时，各销售单位必须将我航司客票价格、使用条件如实告知旅客，严禁随意加价销售，严禁突破机票政府指导价上限，并杜绝“退改签”环节中损害消费者利益的销售行为。

五、保证响应速度，各销售代理人在接到旅客投诉后须及时联系旅客并跟踪处理或在接到各区域渠道管理人员协助处理要求时积极协助处理投诉工作。

六、特殊旅客购票须事先在西藏航直属售票处、客服中心或经西藏航特殊服务授权的销售代理处办理定座和购票手续。各销售单位对特殊旅客及随行人员的信息应严加保密，并按照西藏航要求对旅客信息进行报送；不得瞒报、漏报、错报。对于未被西藏航授权，但有特殊旅客销售需求的销售单位，可及时联系我公司申请特殊服务授权。

特此通知。

