

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2023〕34号

关于重申留存旅客联系方式的通知

各销售单位：

近期收到多起反馈销售单位未按规定预留旅客真实个人信息的投诉事件，为保障航班变动信息能及时准确通知至旅客，避免旅客因未收到信息，导致误机、被拒载、投诉等情况，现就旅客订座记录中预留真实电话号码等必要个人信息重申如下：

一、销售渠道应当将购票人提供的真实旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座记录。确保 PNR 内 CTCM 项的旅客联系信息真实有效，确保接收到西藏航空不正常航班信息后，及时准确通知到每位旅客。

二、发布航班不正常信息时，航班不正常信息须以西藏航空官方航变短信通知内容及 Q 报信息为准，如有使用第三数据，必须核实是否与西藏航空官方通知的航变短信一致。

若销售单位违反以上规定而造成旅客损失、投诉等情况，将按照《航空旅客运输销售代理协议》中第十六条违约责任第 8 点实施处罚：代理人违反本协议第四条第 9 款，因旅客联系电话未按规定准确输入，除赔偿旅客的经济损失外，还应就每位旅客向委托人支付 2000 元违约金；其他情况，除

承担委托人的经济损失外，应就每位旅客向委托人支付 1000 元违约金。

特此通知。

