

海航股份有限公司市场营销部 国内渠道业务通告

关于暂停签约代理在去哪儿网投放海航客 票销售的通知

海航各销售代理人：

为切实保障旅客正当权益，规范市场销售环境，我司自2016年1月1日起已关闭海南航空去哪儿旗舰店。但时至今日，我司仍收到大量通过去哪儿网销售机票的旅客投诉，其中主要涉及违规占座、擅自篡改我司退改签规定、发送虚假宣传优惠信息、强制捆绑附加产品、低舱高卖、售后服务质量差等问题，此行为不仅严重损害旅客正当权益，给旅客出行造成极大不便，同时对我司五星服务品牌形象产生重大影响。

为杜绝违规事件的发生，有效保障旅客正当权益，加强海航客票销售代理管理，我司决定开展销售代理专项整治工作，建立代理人在去哪儿网平台销售管理流程，规范销售准入、退出及旅客服务评价机制。在管理规定出台前，自3月14日起暂停海航授权销售代理通过去哪儿网销售机票。在暂停销售期间，凡发生旅客投诉去哪儿网，查证为海航授权

销售代理所为，将取消海航代理人资格。

特此通知

海航股份市场部

2016年3月11日