

澳門航空股份有限公司銷售部文件

銷售發 SD/16/056

關於加強對代理人違規行為管理的通知

華南銷售區、境內營業部：

最近發現代理人違規事件呈上升勢頭，部分代理人為謀取非法利益，利用“爬蟲”等軟件從公司網站大量抓取價格信息，利用“機器人”工具從公司網站搶佔低價座位；利用假名字、假票號、重複訂座等方式虛耗澳航航班座位。這些違規違約行為，不僅嚴重干擾了市場銷售秩序，而且影響了澳航航班收益和服務品質。

為規範代理人銷售行為，加強違規行為管理力度，銷售部對代理人違規行為進行了界定，並公佈《代理人違規管理規定》如下：

- 代理人不得利用“爬蟲軟件”從澳航網站抓取價格信息，不得利用“機器人”工具惡意佔用澳航座位資源；違規者，收取 CNY2000 違約金，情節嚴重的，採取法律行動追究代理人責任。
- 嚴禁以下述方式虛佔澳航航班座位：
 - 在未出票的情況下將訂座狀態修改為“RR”狀態；
 - 在訂座記錄中輸入虛假票號，包括不存在的票號、與訂座記錄中信息（旅客姓名、航班號、日期、艙位、出票日期等信息）不符的票號、已作廢或退票的票號等；
 - 使用虛假旅客姓名訂座；
 - 未經澳航相關部門允許而更改旅客姓名；
 - 同一銷售單位為相同旅客在相同航班上預訂多個座位或為相同旅客在相同日期的不同航班上預訂座位；
 - 在多個訂座記錄中輸入相同票號，或在同一訂座記錄中使用相同票號對一個航段預留多個航班、日期；
 - 採用訂座後不封口的方式虛佔座位；
 - 廢票、退票、換票、改期或明知旅客放棄旅行後不及時取消原訂座。

以上虛佔座位行為一經發現，澳航有權取消代理人預訂的航班座位，同時，按以下條款予以處罰：

- 航班在起飛前一個月(含)以外，虛佔座位被取消，每個座位收取 CNY1000 違約金。
- 航班在起飛前一個月內，虛佔座位被取消，除補交所訂艙位所對應的票款外，每個座位收取 CNY1000 違約金。
- 虛佔座位未被取消，除補交所訂艙位所對應的票款外，每個座位收取 CNY1000 違約金。
- 首次虛佔澳航航班座位者，按照第 1、2、3 條規定辦理。
- 兩次虛佔澳航航班座位者，除按照第 1、2、3 條規定辦理外，違約金加倍收取。
- 三次虛佔澳航航班座位者，除按照第 1、2、3 條規定辦理和違約金加倍收取外，屏蔽其預訂澳航座位功能。

三、 未經出票單位許可，不得擅自改動出票單位的訂座記錄；違規者，除賠償旅客的經濟損失外，每張客票每個航段收取 CNY1000 違約金。

四、 對通過平台、中間商將客票銷售給旅客所產生的違約行為，出票代理人承擔全部責任。

凡與客運銷售代理協議中規定條款不一致的地方，以本規定為準。

未與澳航有客運銷售代理關係的代理人，發生違規行為，屏蔽其預訂澳航座位功能。

華南銷售區及國內各營業部將向澳航代理人下發相關業務通告，明確上述管理規定內容。

各營銷單位需加強對代理人銷售業務的管理，引導和規範代理人銷售行為。各營銷單位在接到其他單位協助查詢代理人違規行為時，必須積極配合，及時反饋查詢結果。核實確認的違規代理人，必須按本規定予以處罰，對於總部的處罰決定，需嚴格執行落實。

特此通知。

二〇一六年十一月十八日

抄送：財務部、收益部

經辦單位：銷售部

擬稿人：Hannah Wong

聯繫郵箱：salesgroup@airmacau.com.mo 2016 年 11 月 18 日印發