

海航集团海南航空股份有限公司 国内业务通告

主送：各营业部

发件方：海航市场营销部收益管理中心运价管理室

签发人：曹志贵

经办人：王珊 联系电话：0898-66739211 页数：3

抄送：海航股份财务部、95339

请到取

请回复

请签收

请上市场销售平台查阅

急件

关于下发加强代理人销售行为管理的通知

为了规范代理销售行为，严厉打击代理人恶意违规行为，有效遏制违规行为势态的进一步发展，现决定对代理人违规销售行为提高处罚标准。具体如下：

一、适用范围

海航（大新华）国内所有签约销售代理

二、处罚标准

1、平台投放价格信息、退改签规则不符合海航规定的，按每个航班收取 3000 元违约金。

2、代理人收取旅客机票款高于机票票面价格的，按每张客票收取 5000 元违约金。

3、代理人订座配置管理不善，出现虚假旅客信息订座或恶意占座行为的，按每位个订座收取 500 元违约金。

4、虚假旅客信息出票，按每位旅客收取 5000 元违约金。

5、代理人未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续，按每位旅客收取 5000 元违约金。

6、代理人办理退款业务，多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 5 个工作日，按每张客票收取 5000 元违约金。

7、不允许代理人间交叉授权操作订座记录，代理人使用未经海航授权代理的订座记录出票、改期、退座、退票，由出票代理人承担全部责任；代理人使用海航授权代理的订座出票记录出票、改期、退座、退票，对出票、操作和订座代理分别予以处罚，按每张客票收取 5000 元违约金。

8、代理人二次发生违规行为，加倍处罚；连续三次，取消海航授权。

9、其他处罚标准按照销售代理协议和下发的管理文件办理。

请各营业部加强所辖区域代理监督工作，加大管理力度，共同维护市场销售秩序，有效遏制违规行为势态的进一步发展。

特此通知

海航股份市场营销部

2015 年 4 月 24 日