

海南航空股份有限公司(市场营销部)文件

(2015) 290 号

关于规范境内国际代理人销售行为的通知

为进一步规范国际代理人销售行为，遏制代理人恶意违规操作，保护旅客权益，维持渠道健康发展，现进一步修订海南航空国际代理人违规销售行为处罚标准，具体如下：

一、适用范围

海南航空境内所有签约国际销售代理

二、违规行为处罚标准

- (一) 平台投放价格信息、退改签规则不符合我司运价规则规定的，按每张客票 3000 元收取违约金。
- (二) 代理人以牟利为目的，恶意收取旅客票款高于机票票面价格的，多收票款退还旅客，同时按

照每张客票 5000 元收取违约金。

(三) 代理人编造旅客信息出票（包含虚假旅客姓名、证件号等信息），按每位旅客 5000 元收取违约金。

(四) 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 5000 元收取违约金。

(五) 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，按每个恶意订座收取 1000 元违约金。

(六) 代理人违规使用运价牟利（包括但不限于使用 Through fare 运价出票，但出票后故意取消国内联运航段等行为），除按照所定舱位正常运价补齐差价外，同时按照每位旅客 5000 元收取违约金。

(七) 代理商违规外放国际大客户政策，严格按照海南航空《大客户国际及地区航线标准运价政策》的规定进行处罚。

(八) 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。

(九) 其他处罚标准按照销售代理协议和海南航空下发的管理文件办理。

三、代理人销售行为监管体系

(一) 营业部国际客户经理负责本地销售渠道的建设和维护，每月需定期对本地核心渠道代理费

放点情况、去哪儿等平台运价投放情况进行检查，对涉及本地代理人的疑似违规行为进行核查处理。

代理人疑似违规信息来源包括但不限于以下内容：

1. 营业部日常渠道检查中发现的代理人疑似违规行为。
2. 市场营销部各部门发现并转发营业部处理的代理人疑似违规行为。
3. 公司各职能部门转发的旅客投诉，涉及代理人违规的行为。

(二) 国际营销室负责国际代理人违规处罚标准的制定，并对营业部所辖国际代理人违规处理意见进行审核。

(三) 国际业务分部各科室有权要求营业部针对特定代理人疑似违规行为进行检查。

四、代理人违规处理流程

(一) 国际客户经理渠道检查时发现代理人疑似违规或接到公司职能部门转发的旅客投诉后，代理人所属营业部国际客户经理负责第一时间与代理人进行情况核实。

(二) 国际客户经理与代理人进行情况核实后，确认违规事实，结合本文件中明确的处罚标准，做出处罚意见，填写《代理人违规核查反馈表》，并转发至国际渠道管理员、渠道业务经理、国际营销高级业务经理/国际营销高级副经理进一步审核。

(三) 国际营销室审核无误后，涉及违约金部分，转发财务部下发 ADM 单。

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，有效遏制代理人违规行为势态的进一步发展。

特此通知

市场营销部

2015年7月2日