

2018年06月15日

业务通告

国航(2018)58

关于规范网络平台国际机票销售的通知

国航各销售代理人：

为进一步规范市场销售行为，净化渠道，遏制网络平台票客票销售违规频发现象，建立一个公平、有序、良性竞争的市场环境，保障消费者的合法权益。国航将在官网推出“国际机票最优票价承诺活动”，各销售代理人自觉遵守国航网络平台机票销售规定，规范平台上信息展示，现将有关管理规定重申如下：

一、网络平台销售规定

(一)在携程、淘宝、去哪儿等网络机票销售平台（以下简称网络平台）上销售的客票价格，必须按照国航相应舱位发布的价格进行展示；

(二)在网络平台上销售客票产品须按照国航的统一要求展示客票退改签使用规则及相关服务条款；

(三)不得将航空公司的协议客户特殊运价，旅行社团队运价，旅游打包运价在网络平台上以散客形式展示并销售，不得将国航常旅客里程积分兑换的免票在网络平台上销售；

(四)在网络平台上不得以商旅优选、优选套餐、优飞币、飞享金等非国航认可的产品展示方式将保险、优惠券、接送机等附加收费产品与国航机票进行强制捆绑销售，并通过这种方式修改正常客票的使用条件；

(五)不得将国航给予的后返奖励，以直减票价的形式，放到网络平台的前端向旅客展示。

二、处罚标准

(一)对于在网络平台上发布的运价低于国航官网票价的 2%的代理人，将按照其运价与国航官网运价 98%的差价的 5 倍收取违约金，票价为含税机票价格。

(二)对于未按照国航所规定的客票使用条件在网络平台上擅自修改退改签标准的代理人，按每个航段收取 1000 元违约金。

(三)对于在网络平台上强制捆绑销售保险、积分、车接送等非航产品的代理人，按每个航段收取 1000 元违约金。

(四)对于将航空公司的协议客户政策，旅行社团队运价及旅游打包运价放到网络平台上以散客形式展示并销售的代理人，将停止其旅行社团队和旅游打包产品的政策投放，并对代理人收取 10000 元收违约。

(五)对于在网络平台上销售国航凤凰知音里程兑换客票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

(六) 对于将超过 2% (限单程、往返程) 的后返奖励作为票价直减，放到网络平台上进行销售的代理人，停止其后返奖励发放。

(七) 对于违规情节恶劣的代理人，终止其代理授权资格。

自本通知下发之日起，各销售代理人做好自查整改，国航将进行专项检查，9 月 15 日起，国航对于违规代理人按处罚标准给予处罚。

特此通知