



# SALESTALK

致: 澳门航空销售代理人

由: 珠海代表处

澳门航空股份有限公司

日期: 2018 年 07 月 18 日

## 代理人违规行为管理规定

鉴于近期代理人违规订座，导致虚耗座位的情况越发频繁，使我司营业部与线控人员消耗大量精力清理并屏蔽虚假占座。为此，我司将调整对违规代理人操作及处罚，从而建立可控性的管理和监督。

### 一、 对违规代理人操作及处罚

1. 代理人如有违规占座行为，一经发现，我司有权取消代理人预订的航班座位：
  - 1.1 如为国内、港澳地区及海外无辖区代理，收益部通过 NEWSKY 对违规代理进行全航线屏蔽。  
如为海外营业部及台湾营业部辖区代理，收益部通过 NEWSKY 对违规代理进行国内航线屏蔽。
  - 1.2 若代理申请解除屏蔽需提供代理人的申请信和情况说明信。收益部根据情况解除屏蔽，通知管辖区域营业部和被占座航线相关营业部，并更新屏蔽违规代理人汇总报表。
  - 1.3 涉及航班座位被虚耗、或因擅自改动订座记录使我司蒙受经济损失时，我司将对相关违规代理收取罚款，财务部将对违规代理下发 ADM。
2. 对通过平台、中间商将客票销售给旅客所产生的违约行为，出票代理人承担全部责任。

### 二、 黑名单管理原则

1. 半年内被屏蔽两次以内（含两次）：
  - 第一次屏蔽，代理提供解释信和整改措施，经营业部提交后，予以解封。
  - 两次屏蔽时间间隔在 7 天（不含）以上，代理提供解释信和整改措施，经营业部提交后，酌情予以解封。
  - 两次屏蔽时间间隔在 7 天（不含）以内，屏蔽一周以示警告，代理提供整

改方案后，酌情予以解封。

2. 半年内被屏蔽第三次，屏蔽一周以示警告，代理提供整改方案后，酌情予以解封。
3. 半年内被屏蔽第四次，屏蔽一个月以示警告，代理提供整改方案后，酌情予以解封。
4. 若为 OTA 代理，转交由销售部与之协商整改方案。

以上流程自即日起生效，特此通知。

感谢您的留意，并请通知所有相关同事。谢谢!

请负责人签收及盖章

回传到 0756-8871800

珠海代表处

澳门航空股份有限公司

\_\_\_\_\_  
日期:\_\_\_\_\_