



国内业务通告

东海航空市场销售部发〔2018〕025 号

关于代理人办理客票销售和退改签业务的管理办法

各销售单位：

为进一步规范市场销售行为，保障消费者合法权益，要求各销售代理人自觉遵守我司机票销售规定，现将有关管理规定明确如下：

1、代理人办理订票业务时，如违反下列销售业务和服务规定，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客处以 1000 元罚款：

（1）未在其营业场所或网站、移动客户端的显著位置公示民用航空危险品运输通告和东海航空运输总条件。

（2）未明确告知旅客客票退改签收费标准等条件。

（3）若出现以任何名义多收旅客费用（手续费、虚报机票价格等），使实收费用与机票票面价格不一致的情况。

2、代理人办理退款业务，违反我司客票退款规定：

（1）多收旅客退票手续费，须返还多收票款，并按每位旅客处以 5000 元罚款。

（2）办理退款业务超过 5 个工作日，按每位旅客处以 1000 元罚款。

（3）代理人冒用旅客名义办理退票，除赔偿旅客损失外，按每张

客票处以 5000 元罚款。情节严重的, 我司有权向公安机关报案。

3、代理人办理改期业务, 违反我司客票使用条件和运价产品规定, 多收旅客改期手续费, 须返还多收票款, 并按每位旅客处以 1000 元罚款。

4、对于旅客姓名发生错误的客票, 代理人应按照我司旅客客票姓名变更规定免费协助旅客办理名字更正业务。若因代理人拒绝协助旅客办理, 导致旅客产生经济损失而引起投诉, 按每位旅客处以 1000 元罚款。

5、代理人在销售我司的各类产品时, 须向购买旅客做出“产品声明”, 声明包括产品规定与旅客须知、退改签规定等信息, 具体以东海航空下发的产品规定为准; 并有义务在产品使用过程中, 对旅客提出的疑问给予解释和帮助。若因代理人未做声明或解释不明导致旅客产生任何种类的损失或损害我司利益, 视情节轻重, 处以 2000 元-5000 元罚款。

6、代理人在销售我司客票及产品后, 在旅客不知情或未征得旅客同意的情况下, 不得擅自取消旅客座位或变更舱位(退高舱出低舱等)。若因代理恶意操作而导致旅客产生任何种类损失, 代理人须承担旅客全部损失, 并处以 5000 元罚款。

以上违规情况处罚金额均与我司新版《航空旅客运输销售代理协议》要求一致。

若我司发现有(但不限于)任何以上形式的违规操作, 我司有权终止其代理授权。若造成恶劣影响的, 我司保留追究其法律责任的权力。

若代理人违规操作造成投诉：

投诉发生时，我司的追责对象为事件所能追溯到的最下游环节的有效责任单位（即最接近旅客本人的我司 BSP 签约代理人节点）。其他节点销售单位在整个投诉处置过程中务必给予充分配合。若该有效责任单位拒不配合或者规定时间内(两个工作日)没有妥善处理投诉，造成投诉升级或影响我司形象，视情节轻重，我司将对负有最直接责任的签约代理人进行 2000 元-5000 元罚款。

此规定自签发之日起执行。

以上条款最终解释权归东海航空市场销售部渠道管理处。

东海航空有限公司

2018 年 07 月 23 日