

## 业务通告

华东营销中心(2018)81

---

### 再次重申关于加强航班座位管理的相关规定

国航上海及周边代理：

近期出现个别代理人利用不正当手段通过 OD 违规订座销售低舱位现象，为杜绝代理人扰乱航班销售行为，规范市场，现将国航航班座位管理规定通告如下：

代理人在出现（包括但不限于）以下行为时：

（1）利用任何方法，通过申请与实际所需不符的行程，造成国航收益管理系统应该绑定的联程航段未绑定成功或者已绑定的航段被解除；

（2）利用任何方法，通过申请与实际所需不符的行程，造成国航收益管理系统识别的销售地信息与代理实际销售地信息不符；

（3）对国航绑定的航段在未经国航允许的前提下分段出票；

(4) 已出票的联程航段、票面行程与旅客实际成行航段不符的，同一代理累计订座或出票 10 次及以上、或不同代理销售相同航程相同运价累计 10 次及以上；

(5) 对于同一旅客的联程运输航程，若未填开在同一客票或者连续客票中，并且因任何原因进行改期并出现价格差异后，未补交或未补齐差价。

将被采取如下措施：

(1) 对于尚未成行的航段，取消 PNR 中全部定妥航段，对于已开具的客票，将电子客票状态改为挂起；

(2) 结合实际情况，对订座代理按照 OFFICE 或 PCC 或 IATA 号采用不可见不可售的方式进行限制并记录在案；

(3) 对于违规记录中的每个航段，按照 700 元人民币或 100 美金或等额当地货币的标准向订座代理人征收违约金；

(4) 对于已开具的客票，国内航段按照全价舱位票价向订座代理人补收差价，国际航段按照经济舱每个航段 2000 元人民币或 300 美金或等额当地货币、欧美澳以外航线公务舱/头等舱每个航段 4000 元人民币或 600 美金或等额当地货币、欧美澳航线公务舱/头等舱每个航段 7000 元人民币或 1000 美金或等额当地货币的标准向订座代理人补收差价；

(5) 代理在缴纳违约金和补齐差价后，可申请解除限制，作出书面整改说明，由国航审核并在确认收款到账后对代理解除限制；

(6) 若代理被发现在解除限制后再有上述行为发生，在其余处理措施不变的情况下，两倍收取违约金和补收差额；

(7) 若造成旅客投诉，由违规代理人承担全部责任，负责赔偿旅客全部经济损失。

以上规定从下发当日起执行，请各代理人遵守国航相关规定，维护与国航良好的合作关系。