



关于进一步规范代理人行为的通知

各销售单位：

严禁虚占座位，加强“售订比”、“退售比”数据监控和分析，形成常态化跟进机制，对售订比低于规定比率、退售比高于规定比率的违规代理人按以下规定进行处理。

一、违规界定规则：

1. 每周五，统计上周五-本周四累计确认订座位总量大于1000且售订比低于15%（不含）的代理人数据；售订比=统计周期内确认订座且已出票航段数/统计周期内所有确认订座航段数；售订比仅统计散客订座（PNR 团队标识不为G）。

2. 每周五，根据前14天累计退票量大于200张且退售比大于15%（不含）的代理人数据；退售比=统计周期内退票航段数量/统计周期内出票航段数量；退售比统计范围为团散旅客。



二、违规处理规则：

1. 代理配置第一次发生以上违规行为，将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、B2T 销售权限并予以警告；
2. 代理配置第二次发生以上违规行为，将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、B2T 销售权限并对该违规代理处以 5 万元罚款；
3. 代理配置第三次发生以上违规行为，将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、B2T 销售权限并取消该代理 BSP 授权；
4. 售订比和退售比的违规行为，累加计算；
5. 如因市场销售等客观实际情况，申请免于处罚，可由销售发展部国内销售管理分部发起，经两委领导会签后，在销发销售支持分部备案；
6. 原则上，一家的多 OFFICE 号不做捆绑集合。如确有实际需要，由销售发展部国内销售管理分部发起，销发部领导签字后报商务委收入管理部数据支持分部备案；
7. 如申请恢复已屏蔽的代理配置，销售单位可填写《东上航屏蔽配置恢复配置、取消授权恢复授权申请表》报销发销售支持分部，再由销委销售发展部领导及商委商务发展部领导会签后恢复配置。

此文件自 2019 年 3 月 1 日起生效，请个销售单位严格执行文件规定。

特此通知

东航广州营业部销售部

2019 年 02 月 25 日