

一、 代理人违规行为

1. 代理人未按要求在销售机票时以适当的方式将《中国民航局防空安全》、《危险品运输》、《锂电池运输》、委托人《旅客、行李国内/国际运输总条件》、委托人《国内散客运输票价适用条件》的相关规定告知旅客，并主动要求旅客在购票前仔细阅读。
2. 代理人未按要求查验旅客的有效证件，未按要求对外籍、台湾同胞进藏查验旅客《进藏批准函》或《确认函》原件。
3. 销售国际客票时未按要求查验到达国和中转国护照签证的相关规定。
4. 未按要求在销售国际客票时订座记录中留存旅客 API 信息（涉美（含美国和加拿大）航班的旅客身份信息的录入规定）。
5. 使用虚假信息占座，造成航班座位超售或虚耗，含：
 - 5.1 使用伪造的定座记录编号（PNR）；
 - 5.2 重复使用定座记录编号。
 - 5.3 使用虚假票号占座。
 - 5.4 用虚假姓名、虚假身份信息、旅客姓名与身份信息不符占座。
 - 5.5 在同一航班上或是相同航程上反复多次占座。
 - 5.6 使用“机器人”等信息技术手段占座。
 - 5.7 预订含重复航段或明显无法相见航段的编码的定座。
 - 5.8 伪造客票已出具的虚假信息；
 - 5.9 预订编码 10 分钟以上不封口；
6. 销售与委托人未签订互售协议的国内航空公司的航班、与委托人已终止互售协议的国内航空公司的航班、与委托人未建立结算关系的国外航空公司的航班的定座。
7. 协议单位的定座，未按签订的大客户协议的相关约定定座。
8. 订座不出票，或多旅客或多航段编码，只对部分旅客或部分航段出票；
9. 违反联运航段订座规则：如对国内航班 S 舱、国际航段 S 舱等单独订座无运价的中转舱位进行单独订座。
10. 违反联运产品运价规则，擅自取消其中一个或多个航段单独出票（Breaking Married Segments）。

11. 为获取更优惠的价格多订多开航段恶意弃程。
12. 销售中途弃程客票（旅客未按顺序使用客票，造成中途弃程，或按照规定不能乘机）。
13. 在已订妥或已出票订座记录中恶意更改航程。
14. 退票、作废未取消座位。
15. 挂起后造成 NOSHOW。
16. 未定妥座位出售定期客票或虽办理座位申请或候补但未获证实（含未返回 PNR 编码）而出售定期客票；
17. 未按要求执行 PNR 输入旅客和订票人准确有效手机号码（格式 OSI MF CTCM138*****/Pn，Pn 为旅客序号 CM 为旅客手机号码，OSI MF CTCT138*****,CT 为代理人手机号码）。
18. 未能及时有效传递航空公司通知、通告。未及时处理订座系统中航班变更信息信息的“Q”（报文），未将委托人航班变更信息及时通知到旅客。
19. 旅客定座记录不完整、不真实（包括旅客证件号码等）。
20. 定联程、回程航班座位时，应考虑国内机场的最短衔接时间和航班的衔接是否在同一机场或同一航站楼。具体应以定座系统公布的 MCT 时间（Minimum Connecting Time:最短衔接时间）为准。此外，还应考虑特殊时期、特殊机场的相关规定。注:MCT 查询指令“SCM: 机场三字码/DA/航空公司二字码”
例:SCM: XMN/DA/MF
21. 定座记录中的旅客、人数、航程及客票号码等和填开的客票不一致；
22. 旅客购票后代理人未将所购客票信息告知旅客（包括但不限于旅客姓名、身份证号码、客票号码、航程、航班号、实际承运人、日期、起飞时刻、票价、折扣、候机楼、中转地、中转时间、乘机人所需证件、限制条件、行李限额、随身携带物品、托运行李、退改签条件、委托人客服电话）。
23. 未告知旅客机场截止办理登机手续时间。
24. 在办理业务过程中，未将有关规定告知旅客。
25. 使用虚假证件销售优惠客票；
26. 违反委托人运价文件规定，自行加价或降价销售。
27. 违反委托人的客票使用条件、运价文件规定。
28. 以“散客凑团”的方式扰乱委托人正常的散客销售运价。

29. 以默认方式搭售、捆绑销售除客票、航空公司正式发布产品除外的任何产品。
30. 未按委托人收费规定，违规收费的行为。
31. 违反代理人与航协代表航空公司签订的客运销售代理协议的行为。
32. 违反委托人旅客及行李运输业务操作规定的行为。
33. 在销售过程中擅自修改委托人退票、变更、签转条件用以牟利和欺诈旅客行为。
34. 利用委托人姓名更改规则，恶意修改旅客信息（多次更改以达到变更实际乘机人）以牟取利益。
35. 未经授权销售委托人特殊旅客客票。
36. 单独销售儿童票（须由成人陪伴）。
37. 单出儿童客票必须按标准格式备注同行成人PNR标准格式：OSI MF PAX WZ PNR xxxxxx（ICS 编码）。
38. 违反一个成人只能携带两名儿童的规定，超过两名儿童应以UM无成人陪儿童旅客或以申请儿童团体旅客方式出票。儿童定座必须和同行成人同一物理舱位。
39. 违反婴儿客票的规定，即婴儿客票类型必须与大人客票类型一致，不能一张纸票，另一张是电子客票。否则会导致在离港系统接收数据混乱；婴儿与大人的订座物理舱位F/GY必须一致；出票前必须为婴儿的每个航段都输入相应的SR INFT项并等系统反馈为“KK1”后才能出票。
40. 旅客提出特殊服务需求时未做好特殊服务组备注并根据回复做好通知旅客工作。特殊服务组(SSR: Special Service Request)包括需要马上采取行动后回复的各类服务(如:特殊餐食、轮椅服务等)和定座程序性质的服务通知(如:申请最早航班座位等)。
41. 未经委托人授权，处理除本单位出票之外订座记录、销售的客票或电子客票、行程单。
42. 变更或取消其它销售单位的定座记录。
43. 违规重复购票，即日期、航班号、航程、旅客姓名、证件号票面信息完全一致的未使用客票，经委托人沟通拒不处理的行为。
44. 违规利用“客票错购”规则免除收取退票手续费的行为。客票错购需符合：
 - a、购票24小时以内提出错购退票申请。
 - b、实际购票与错购机票，航程订

反、时间或日期错误、姓名错误，三项仅出现一项。

45. 违规使用虚假材料减免退票手续费的行为（包括病退材料、虚假航变证明、拒载证明等）。
46. 利用航空公司免收退票手续费规则进行信用卡套现。
47. 未对委托人的有关规定、规章、运价和其它资料保密。
48. 票证单据违规转让和使用。
49. 拒绝按航空公司规定范围给旅客办理自愿、非自愿退票。
50. 办理退款业务超过 5 个工作日。
51. 未在明显位置展示及告知代码共享的实际承运人。
52. 未接受真实委托冒用旅客名义办理定座、退票、开具行程单、签转、办理值机等行为，造成的旅客、航空公司损失的行为。
53. 虚开、错开、拒开《航空运输电子客票行程单》客票或电子客票行程单票面信息与定座记录不一致；
54. 未经授权擅自将委托人客票签转。
55. 违反行程单管理规定。
56. 销售、购买、转销或交换委托人里程或奖励机票。
57. 常旅客业务相关违规行为。
58. 出售、泄露、转让旅客的个人信息、重要旅客和随行的行程、电话等信息。
59. 应用系统的日志中包含非加密的旅客个人信息及资金交易信息等敏感数据；
60. 违反前段航班延误后段非自愿免费改签规则，即必须符合：如果是每日一班（含以上），只能是前后三天内免费改签，如果每日不足一班（不足），只允许前后 7 天内免费改签。
61. 利用航班延误规则，通过增订前段延误航班减免后段退票手续费（前段航班延误后段全退需同时出票且在一个 PNR），伪造病历证明材料减免退票手续费。
62. 配置和工作号的非授权使用；
63. 未定期对网络销售平台进行漏洞检查，未及时修复高危漏洞；
64. 配置和工作号的密码未满足复杂度要求或未定期变更密码。
65. 利用技术手段系统程序等攻击、更改委托人的各种营销系统信息。
66. 迟付或未结算票款、退票款或截留退票款的行为。
67. 其他违反委托人业务规程的行为。

二、代理人违规行为处罚标准细则

序号	违规行为	赔偿损失	处罚标准
1	未按要求在销售机票时以适当的方式将《中国民航局防空安全》、《危险品运输》、《锂电池运输》、委托人《旅客、行李国内/国际运输总条件》、委托人《国内散客运输票价适用条件》的相关规定告知旅客，并主动要求旅客在购票前仔细阅读。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
2	代理人未按要求查验旅客的有效证件，未按要求对外籍、台湾同胞进藏查验旅客《进藏批准函》或《确认函》原件。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
3	销售国际客票时未按要求查验到达国和中转国护照签证的相关规定。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
4	未按要求在销售国际客票时订座记录中留存旅客API信息。	赔偿给旅客造成的无法成行、无法入境、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及虚耗座位的损失。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
5	使用虚假信息占座，造成航班座位超售或虚耗。	赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	违规定座不超过50张，处予5000元罚款
			违规定座51-100张，处予10000元罚款
			违规定座101-200张，处予20000元罚款
			违规定座201-300张，处予30000元罚款
			违规定座301-400张，处予40000元罚款
			违规定座大于400张，处予50000元罚款
6	预订编码10分钟以上不封口。	赔偿航空公司虚耗损失。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
7	销售与委托人未签订互售协议的国内航空公司的航班、与委托人已终止互售协议的国内航空公司的航班、与委托人未建立结算关系的国外航空公司的航班的定座。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
8	协议单位的定座，未按签订的大客户	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费	按违规记录人数处罚，处罚

	协议的相关约定定座。	用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	5000 元/人次。
9	订座不出票，或多旅客或多航段编码，只对部分旅客或部分航段出票。	赔偿航空公司虚耗损失。	按违规记录人数处罚，处罚 2000 元/人次。
10	违反联运航段定座规则：如对国内航班 S 舱、国际航段 S 舱等单独定座无运价的中转舱位进行单独定座销售。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
11	违反联运产品运价规则，擅自取消其中一个或多个航段单独出票（Breaking Married Segments）。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
12	为获取更优惠的价格多订多开航段恶意弃程。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
13	销售中途弃程客票（旅客未按顺序使用客票，造成中途弃程，或按照规定不能乘机）。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	给予 5000 元/人次的罚款。
14	在已订妥或已出票订座记录中恶意更改航程。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
15	退票、作废未取消座位。	赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚 2000 元/人次。
16	挂起后造成 NOSHOW。	赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚 2000 元/人次。
17	未定妥座位出售定期客票或虽办理座位申请或候补但未获证实（含未返回 PNR 编码）而出售定期客票。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚等损失。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
18	未按要求执行 PNR 输入旅客和订票人准确有效手机号码。未能及时有效传递航空公司通知、通告。未及时、未按规范处理本部门各类“Q”造成旅客投诉等恶性事件。	因航班变更未通知到旅客，代理人承担因此引发的旅客投诉，赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。如因此造成航空公司产生收入损失，则由航空公司向其追缴。	按违规记录人数处罚，处罚 2000 元/人次。
19	旅客定座记录不完整、不真实（包括旅客证件号码等）。	代理人自行承担由此造成的一切损失；造成航空公司收入损失，则由航空公司向其追缴。国际航班上由于旅客信息错误而被目的地罚款也由责任代理人承担。	给予 2000 元/人次的罚款。
20	定联程、回程航班座位时，应考虑国内机场的最短衔接时间和航班的衔接是否在同一机场或同一航站楼。具体应以定座系统公布的 MCT 时间（Minimum Connecting Time:最短衔接时间）为准。此外，还应考虑特殊时期、特殊机场的相关规定。注：MCT 查询指令“SCM:机场三字码/DA/航空	造成旅客无法衔接后续航班，需赔偿因此引发的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿虚耗损失。	未造成旅客损失的给予 1000 元/人次的罚款。造成旅客损失的给予 2000 元/人次的罚款。

	公司二字码”例:SCM:XMN/DA/MF		
21	定座记录中的旅客、人数、航程及客票号码等和填开的客票不一致;	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚、虚耗座位的损失。补收票面所列舱位与实际所订舱位全价差价。	按违规记录人数处罚, 处罚2000 元/人次。
22	旅客购票后代理人未将所购客票信息告知旅客(包括但不限于旅客姓名、身份证号码、客票号码、航程、航班号、实际承运人、日期、起飞时刻、票价、折扣、候机楼、中转地、中转时间、乘机人所需证件、限制条件、行李限额、随身携带物品、托运行李、退改签条件、委托人客服电话)。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	给予2000 元/人次的罚款。
23	未告知旅客机场截止办理登机手续时间。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	按违规记录人数处罚, 处罚2000 元/人次。
24	在办理业务过程中, 未将有关规定告知旅客。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	按违规记录人数处罚, 处罚2000 元/人次。
25	使用虚假证件销售优惠票。	赔偿给旅客造成无法成行而产生的膳宿费、交通费、联系费、旅客索赔费等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	取消销售优惠客票的授权。按违规记录人数处罚, 处罚5000 元/人次。
26	违反委托人运价文件规定, 自行加价或降价销售。	由代理人承担旅客投诉及损失, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚5000 元/人次。
27	违反委托人的客票使用条件、运价文件规定。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚2000 元/人次。
28	以“散客凑团”的方式扰乱委托人正常的散客销售运价。	由代理人承担旅客投诉及损失, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚5000 元/人次。
29	以默认方式搭售、捆绑销售除客票、航空公司正式发布产品以外的任何产品。	由代理人承担旅客投诉及损失, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚5000 元/人次。

30	未按委托人收费规定, 违规收费的行为。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚 5000 元/人次。
31	违反代理人与航协代表委托人签订的客运销售代理协议的行为。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚 1000 元/人次。
32	违反委托人旅客及行李运输业务操作规定的行为。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	给予 1000 元/人次的罚款。
33	在销售过程中擅自修改委托人退票、变更、签转条件用以牟利和欺诈旅客行为。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚 5000 元/人次。
34	利用委托人姓名更改规则, 恶意修改旅客信息(多次更改以达到变更实际乘机人)以牟取利益。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚 5000 元/人次。
35	未经授权销售委托人特殊旅客客票。	由代理人承担旅客投诉及损失, 如因此造成航空公司产生损失, 则代理人应向航空公司承担赔偿责任, 委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚, 处罚 5000 元/人次。
36	单独出儿童票(须由成人陪伴)。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	按违规记录人数处罚, 处罚 2000 元/人次。
37	单出儿童客票必须按标准格式备注同行成人 PNR 标准格式: OSI MF PAX WZ PNR xxxxxx (ICS 编码)。		按违规记录人数处罚, 处罚 200 元/人次。
38	违反一个成人只能携带两名儿童的规定, 即超过两名儿童应以 UM 无成人陪儿童旅客或以申请儿童团体旅客方式出票。儿童订座必须和同行成人同一物理舱位。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	按违规记录人数处罚, 处罚 2000 元/人次。
39	违反婴儿客票的规定, 即婴儿客票类型必须与大人客票类型一致, 不能一张纸票, 另一张是电子客票。否则会导致在离港系统接收数据混乱; 婴儿与大人的订座物理舱位 F/GY 必须一致; 出票前必须为婴儿的每个航段都输入相应的 SR INFT 项并等系统反馈为“KK1”后才能出票。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	按违规记录人数处罚, 处罚 2000 元/人次。

40	未按要求在旅客提出特殊服务需求时做好特殊服务组备注并根据回复做好通知旅客工作。	赔偿给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
41	未经委托人授权，处理除本单位出票之外定座记录、销售的客票或电子客票、行程单。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
42	变更或取消其它销售单位的定座记录。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
43	违规重复购票。	赔偿给航空公司造成的虚耗等其他损失。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
44	违规利用“客票错购”规则免除收取退票手续费的行为。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
45	违规使用虚假材料减免退票手续费的行为（包括病退材料、虚假航变证明、拒载证明等）。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
46	利用航空公司免收退票手续费规则进行信用卡套现。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
47	未对委托人的有关规定、规章、运价和其它资料保密。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
48	票证单据违规转让和使用。	对违约双方给予警告、限制/暂停销售委托人航班、取消委托人授权。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
49	拒绝按航空公司规定范围给旅客办理自愿、非自愿退票。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
50	代理人办理退款业务超过5个工作日。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。

51	未在明显位置展示、告知旅客代码共享的实际承运人。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚1000元/人次。
52	未接受真实委托冒用旅客名义办理定座、退票、开具行程单、签转、办理值机等行为，造成的旅客、航空公司损失的行为。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
53	虚开、错开、拒开《航空运输电子客票行程单》客票或电子客票行程单票面信息与定座记录不一致。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
54	未经授权擅自将委托人客票签转。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
55	违反行程单管理规定。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
56	销售、购买、转销或交换委托人里程或奖励机票。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
57	常旅客业务相关违规行为。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
58	出售、泄露、转让旅客的个人信息、重要旅客和随行的行程、电话等信息。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
59	应用系统的日志中包含非加密的旅客个人信息及资金交易信息等敏感数据。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚2000元/人次。
60	前段航班延误后段非自愿免费改签规则，即必须符合：如果是每日一班（含以上），只能是前后三天内免费改签，如果每日不足一班（不足），只允许前后7天内免费改签。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。
61	利用航班延误规则，通过增订前段延误航班减免后段退票手续费（前段航班延误后段全退需同时出票且在一	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人	按违规记录人数处罚，处罚5000元/人次。

	个 PNR)，伪造病历证明材料减免退票手续费。	有权追缴非法所得。	
62	配置和工作号的非授权使用。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	处予 2000 元/人次的罚款。
63	未定期对网络销售平台进行漏洞检查，未及时修复高危漏洞。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
64	配置和工作号的密码未满足复杂度要求或未定期变更密码。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	处予 2000 元/人次的罚款。
65	利用技术手段系统程序等攻击、更改委托人的各种营销系统信息。	由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司产生损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任，委托人有权追缴非法所得。	按违规记录人数处罚，处罚 5000 元/人次。
66	迟付或未结算票款、退票款或截留退票款的行为。	由代理人承担未及时结算产生的损失，委托人有权追缴非法所得。	处予 5000 元/人次的罚款。
67	其他违反委托人业务规程的行为。	根据情节及后果轻重，给予警告、按每次 1000-5000 元的标准进行处罚、限制/暂停销售委托人航班、取消委托人授权等处罚。	
说明	赔偿航空公司损失，国内航线按相应舱位全价计算；国际航线分为近洋航线按 3000 元/每航段计算，洲际航线按 5000 元/每航段计算。		