

SALESTALK

致：澳門航空銷售代理人

由：珠海代表處

澳門航空股份有限公司

SZ/19/0123

日期：2019 年 07 月 02 日

更新代理人違規管理的規定

基於 2016 年我司發佈關於代理人違規行為管理的通知，現我司在管理流程及手段上作出增補及修訂。此版本將取代 2016 年 12 月 01 日發出之《代理人違規管理規定》（文件參考編號 SZ/16/0200），直至另行通知為止。

為規範代理人銷售行為，加強違規行為管理力度，我司對代理人違規行為進行了重新界定，並公佈《更新代理人違規管理的規定》如下：

一、代理人不得利用”爬蟲軟件”從澳航網站抓取價格資訊，不得利用”機器人”工具惡意佔用澳航座位資源，並應以各種可能的手段確保其銷售模式與行為不對澳航航班座位造成虛佔。代理人的行為被收益漏洞管理系統實時監控堵截並視為嫌疑代理人者，將對配置予以屏蔽預訂澳航座位功能。

二、嚴禁以下述方式虛佔澳航航班座位：

- a. 在未出票的情況下將訂座狀態修改為”RR”狀態；
- b. 在訂座記錄中輸入虛假票號，包括不存在的票號、與訂座記錄中資訊（旅客姓名、航班號、日期、艙位、出票日期等資訊）不符的票號、已作廢或退票的票號等；
- c. 使用虛假旅客姓名、虛假證件等各類虛假旅客資訊進行訂座；
- d. 未經澳航相關部門允許而改旅客姓名；
- e. 同一銷售單位為相同旅客在相同航班上預訂多個座位或為相同旅客在相同日期的不同航班上預訂座位；
- f. 在多個訂座記錄中輸入相同票號，或在同一訂座記錄中使用相同票號對一個航段預留多個航班、日期；
- g. 採用訂座後不封口的方式虛佔座位；
- h. 廢票、退票、換票、改期或明知旅客放棄旅行後不及時取消原訂座；
- i. 使用機器或人手進行高頻訂座/高頻取消（1 分鐘內預訂或取消 40 個座位或以上）。

以上虛佔座位行為一經發現，澳航有權取消代理人預訂的航班座位，同時，並屏蔽其預訂澳航座位功能。

三、未經出票單位許可，不得擅自改動出票單位的訂座記錄；違規者，除賠償旅客的經濟損失外，屏蔽其預訂澳航座位功能。

四、對通過網絡平臺、中間商將旅客票銷售給旅客所產生的違約行為，包括：

- a. 代理人未有在網絡平臺預訂頁面展示真實的代理人名稱及航協代碼；
- b. 代理人未有按照澳門航空發佈產品的運價、對應艙位及適用條件如實準確展示於網絡平臺；
- c. 代理人未有按照澳門航空當前退改簽規則在網絡平臺上展示、擅自更改澳門航空退改簽收費標準向旅客加收額外費用；
- d. 出票代理人未有履行責任向旅客提供相應售後服務包括諮詢、更改客票、退票等。

以上違規行為一經發現，出票代理人承擔全部責任，屏蔽其預訂澳航座位功能，網絡平臺商視乎情況需承擔連帶責任。

以上一至四項違規行為一經查實，一律即時予以屏蔽有關配置預訂澳航座位的功能。對情節嚴重者，以罰款追討我司蒙受的經濟損失；更甚者，對其採取法律行動追究代理人責任。

有關黑名單管理原則：

1. 第一次屏蔽，代理提供解釋信和整改措施，經營業部提交後，酌情予以解封。
2. 再犯者，屏蔽一個月以示警告，代理提供整改方案後，酌情予以解封。
3. 三犯者，撤銷其澳航出票授權並永久屏蔽其配置預訂澳航航班功能。

凡與客運銷售代理協議中規定條款不一致的地方，以本規定為準。

以上規定請各銷售代理人通知相關同事，謝謝！

敬祝商祺！

請負責人簽收及蓋章

回傳到 0756-8871800

珠海代表處

澳門航空股份有限公司

日期：_____