

关于再次重申规范代理人销售行为的通知

深圳各代理：

在近期的销售过程中，我司根据监控，发现仍有部分代理违反了我司相关操作规定，产生了严重的服务隐患，影响公司旅客正常服务保障工作。为保障航班销售工作的正常开展，提高航线整体收益，进一步规范代理人的销售行为，我部现将相关要求予以再次重申，请各代理务必严格按照以下相关规定进行操作：

一、再次重申规范重要旅客销售的要求：

1、各代理企业必须严格执行《国内航空旅客运输销售代理协议》的相关规定，任何代理在未经东航授权的前提下，不得定座和销售重要旅客的客票，否则由此带来的一切后果将由其承担。我部也将按照《国内 BSP 代理企业办理重要旅客客票销售管理规定（试行）》的相关规定；

2、违规处理规则：

（1）第一次经发现的违规代理，将以公布运价 F、Y 舱的两倍收取补偿金并屏蔽配置；

（2）第二次经发现的违规代理，将屏蔽配置同时取消东航 BSP 授权。

二、再次重申在 PNR 中规范录入旅客联系方式的要求：

1、代理人需在 PNR 中规范录入旅客联系方式，并建议代理人在征得旅客同意的情况下，在 PNR 中同时录入旅客邮箱地址，以增加不正常航班信息的传递方式。另外，特别建议海外代理人

销售时，能将旅客邮箱信息作为信息录入必选项。

2、PNR 中录入旅客联系方式的具体格式要求：

(1) 输入手机号码

① 地区、国外手机

OSI MU CTCT 00852（香港）+手机号码

OSI MU CTCM 00852（香港）+手机号码/Pn

OSI MU CTCT 0082（韩国）+手机号码

OSI MU CTCM 0082（韩国）+手机号码/Pn

② 国内手机

OSI MU CTCT+（直接输入手机号码）

OSI MU CTCM+（直接输入手机号码）/Pn

③ CTCT 和 CTCM 指令输入说明：

③-1. CTCT 或 CTCM 中输入国家、地区代码开头 + 手机号码；国家、地区代码前务必要加“00”，和手机号码之间不能输入空格；国内手机号码不用输国家代码，直接输入手机号码；

③-2. OSI MU CTCT 或 OSI MU CTCM 后面请直接输入电话号码，不要输入字母或其他字符；

③-3. OSI MU CTCM 指令要求按照旅客人数输入对应数量的手机号。原则上，每个旅客对应一个手机号。若实际遇到小孩、老人等无法提供对应手机号等特殊情况下，需要合并输入出现的重复手机号，输入格式：OSI MU CTCM+手机号/Pn/Pn；

③-4. 销售代理人仍可在PNR的CTCT项输入代理人或联系人

的手机号，同时需及时处理 Q 报信息并尽快处理。若因未按规定及时处理 Q 而引起旅客错失航班、无法成行或发生纠纷、投诉等情况时，需承担相应的法律责任。

(2) 输入电子邮箱

① EMAIL 格式:OSI MU CTCE example//gmail.com

② 说明: EMAIL 地址中的@符号替换为//输入, “_”符号替换为“..”输入;

③ 国内代理人:手机号码是必输项,电子邮箱为旅客的自愿选择; 海外代理人: 建议一并输入电子邮箱和手机号码。

3、未输入旅客准确的手机号码的相关处罚要求:

国内代理人须按规定在定座记录中输入旅客准确的手机号码, 对未输入手机号码的定座记录, 将按每张 1000 元收取违约金; 对未输入手机号码且引起旅客投诉的定座记录, 将按每张 2000 元收取违约金。

三、再次重申代理人“售订比”、“退售比”销售行为的要求:

1、代理人严禁虚占座位, 加强“售订比”、“退售比”数据监控和分析, 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

2、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。

3、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）原则上，一家的多 OFFICE 号不做捆绑集合。

请各销售代理及旅行社严格按以上要求规范销售，对按要求规范销售的代理，将按规定进行严肃处理，请各销售代理企业加强对业务员的宣贯，杜绝违规操作的出现。

特此通知，感谢配合！

东航深圳营业部

二〇一九年八月二十七日