

关于再次重申规范代理人销售行为的通知

深圳各代理：

时值临近元旦、春运销售旺季，近期发现辖区部分代理在销售过程中出现了违规投放政策、不规范输入手机号码以及违规退改签等问题，严重扰乱市场秩序，为了确保航班销售工作的正常开展，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、各销售代理必须严格按照《国内航空旅客运输销售代理协议》中规定执行，即“代理方必须在门店、网站等自有渠道开展与委托方机票相关产品的销售，未经东航授权，不允许代理在非自营的平台上进行政策投放和票务销售。代理必须配合执行东航“优+承诺”要求，不得将东航承运的所有国内直达航线单程、往返程，以及国内始发的国际、地区直达航线单程、往返程、缺口程客票在非自有网络平台上进行销售。

若一经发现代理配置发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置，暂停 B2B、B2T 销售权限并予以警告，并处以人民币 5 万元违约金；

若再次发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、B2T 销售权限并取消该代理 BSP 授权，同时处以人民币 15 万元违约金。

二、各销售代理在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客订座系统，销售代理人必须在 PNR 中完整输入 CTCM 指令，且要求按照旅客人数输入对应数量的手机号，同时需及时处理 Q 报信息并承担因未

按规定处理 Q 而引起的旅客延误航班、无法成行及纠纷投诉等问题。

若一经发现代理配置发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置一周，同时对于未输入旅客本人手机号的定座记录，对违规代理按每张（即每个票号）1000 元收取违约金；

对于未准确输入旅客本人手机号码且引起旅客投诉的定座记录，对违规代理按每张（即每个票号）2000 元收取违约金，我部并将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、B2T 销售权限并取消该代理 BSP 授权。

三、各销售代理必须严格执行《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）》的相关规定进行处罚。

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；

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。

四、各销售代理必须严格执行我公司下发的现行《中国东方航空股份有限公司客票退票规定及操作流程》及《东上航国内运价使用规则》开展客票退改签业务，不得自行变更退改签规则，严禁违规收取客票退改签费用。在办理“非自愿退票”时，销售代理必须第一时间提供相关的“非自愿退票证明”。

若一经发现代理配置发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置，暂停 B2B、B2T 销售权限并予以警告；

若再次发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、

B2T 销售权限并取消该代理 BSP 授权。

五、各销售代理在售票过程中必须处理好与同行之间及下级代理商之间的关系，在处理同行之间及下级代理商之间的经济纠纷时，首先不得影响购票旅客的乘行，若因此发生旅客无法乘行或因此产生的投诉，我部将对相关销售代理进行处罚。

若一经发现代理配置发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置，暂停 B2B、B2T 销售权限并予以警告；

若再次发生上述违规行为，我部将屏蔽该代理 BSP 配置、暂停 B2B、B2T 销售权限并取消该代理 BSP 授权。

东航深圳营业部销售部

二〇一九年十二月二十四日