

# 中国东方航空股份有限公司上海营业部

---

## 关于重申规范代理人销售行为的通知

各销售代理商：

近期临近春节，陆续发生代理人恶意退票，造成旅客无法成行，性质非常恶劣。我部再次重申退票规定，票证乘机人申请退票时，须出示本人有效身份证件（原件）；若委托其他人退票，被委托人须出示其本人有效身份证件（原件）、票证乘机人的有效身份证件（原件或复印件）以及退票委托书（原件）。

同时，代理商在非自营的 B2B 平台不得违规进行政策投放，不得采购第三方渠道的客票进行再次销售。代理商应加强自营平台的风险管控，完善自有平台技术，避免因技术漏洞导致违规定座和出票现象的产生。

本通知下发后，请各代理人严格执行，做好“春运”销售工作，如再次发生此类恶意退票行为，我部按规严厉处罚，并依法上报处理。

上海营业部

2020 年 1 月 17 日