

关于进一步加强渠道销售管控的业务提示

各一线销售单位：

在最近渠道监控中，持续发现代理人恶意违规，如加价销售或擅自篡改我司签改退收费标准等，严重影响旅客购票体验，为保障旅客合法权益，进一步规范渠道销售行为，现再次提示如下：

1. 代理人只可在自有渠道进行销售，未经我司书面授权，严禁在第三方平台进行销售；如未经我司授权，代理人将销售政策投放于第三方平台销售，我司除追缴由此带来的一切经济损失外，有权单方面解除销售代理协议。
2. 代理人必须按照我司多等级舱位运价、使用条件等进行展示和销售，严禁擅自篡改我司退改签标准，不得低于我司系统发布运价或加价进行销售。
3. 代理人严禁强制捆绑销售保险、积分、车接送等非航司产品。
4. 代理人办理退票时应及时取消旅客所定座位、更改电子客票状态，避免造成座位虚耗。
5. 代理人需了解我司不正常航班发生后的服务内容和标准，并协助配合做好不正常航班旅客的安抚及机票退改签服务相关工作。

其他渠道管控要求，以双方签订的《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》为准。

请再次下沉渠道并加强渠道检查。

2020年3月29日