

北京首都航空有限公司

国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：首都航空市场营销部

签发人：徐竞博

经办人：邢强

抄送：首航（财务部）页数：3 发布对象：营业部、驻外办事处 代理人

发布方式：销售终端

电子运价手册

首航网站

关于首都航空严查国际客票违规销售侵害消费者权益行为的 的通知

各销售单位：

近期由于境外疫情持续变化，部分国际航班座位需求激增，市场上存在少数代理人违规虚占座位，抬高机票价格赚取差价的行为，严重损害旅客的消费权益。

为严格管理代理人销售行为，保护旅客消费权益，请各位代理人严格遵守首航航空《JDIDW-2017-001 关于规范代理人投诉处理流程的业务通告》、《国际业务提示 017-011 首都航空关于境内国际代理人虚耗违规处罚的业务提示》两项规定及代理人国际客票销售协议。其中针对恶意违规虚占座位，抬高机票价格赚取差价行为，疫情期间首都航空将加重处罚力度，具体如下：

1. 凡恶意虚占座位的代理人，第一次违规加重处罚按 Y 舱三倍价格罚款；第二次违规给予屏蔽处罚。

2. 凡恶意抬高票价、多收票款的代理人，第一次违规加重处罚按每张客票收取 9000 元罚款；第二次违规给予屏蔽处罚。

此业务通告执行日期为下发之日起至 2020 年 6 月 30 日，其他时间段及其他违规行为参照《JDIDW-2017-001 关于规范代理人投诉处理流程的业务通告》、《国际业务提示 017-011 首都航空关于境内国际代理人虚耗违规处罚的业务提示》两项规定及代理人国际客票销售协议执行，请各销售单位严格遵守首航相关管理规定及代理人国际客票销售协议，杜绝侵害销售者权益行为。

感谢您的理解与支持！

首都航空市场营销部

2020 年 4 月 01 日