



# 海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2020〕06号

<b>提示主题</b>	<b>关于 BSP/ARC 代理人违规重复退票处罚管理规定</b>		
<b>签发时间</b>	2020年6月17日	<b>签发人</b>	艾朱巍
<b>执行类型</b>	■阅知 ■落实 ■传达 ✪反馈	<b>联系人</b>	贾凤钢
<b>发布范围</b>	<b>主送</b>	境内各区域营销中心/营业部/商务处/境外办事处	
	<b>抄送</b>	市场营销部领导、销售部领导、境内各区域营销单位经理及境外办事处经理	
<b>提示内容</b>	<p><b>关于 BSP/ARC 代理人违规重复退票处罚管理规定</b></p> <p>各一线销售单位：</p> <p>根据财务部反馈，最近连续发生多起 BSP/ARC 代理人重复退票行为，严重损害公司权益，为加强渠道管控，整顿渠道销售秩序，在参考既往案例的基础上，现进一步明确 BSP/ARC 代理人重复退票等违规行为处罚标准。</p> <p>BSP/ARC 代理人退票之后，必须将对应各航段客票状态全部更改为 REFUNDED，严禁代理人以各种理由，申请更改该客票的状态。</p> <p><b>一、 国内客票</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 代理人重复退票(同一张票联重复做几次退票)，除收回多退票款外，将按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 5 倍的标准对代理人进行处罚。</li><li>2. 因代理人原因，已经乘机的客票再次办理退票、作废或乘机，按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 10 倍</li></ol>		

的标准对代理人进行处罚。

## **二、 国际或地区客票**

1. 代理人重复退票（同一张票联重复做几次退票），除收回多退票款外，按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 1 倍的标准对代理人进行处罚；如代理人 6 个月内发生 2 次及以上，则从第 2 次开始，按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 3 倍的标准对代理人进行处罚。
2. 因代理人原因，已经乘机的客票再次办理退票、作废或乘机，公司除收回票款损失外，按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 1 倍的标准对对代理人进行处罚；如因代理人原因，6 个月内发生 2 次及以上，则第 2 次开始，按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 3 倍的标准对代理人进行处罚。
3. 鉴于市场情况，对于境外（地区）代理人初次产生重复退票或已经乘机的客票再次办理退票、作废或乘机情况，由公司追回票款损失，并由所辖办事处向代理人书面发出正式警告。如代理人再犯，则参照本规定 2.2 节内容执行。

## **三、 发生如下情形，一线销售单位可以申请违约金减免**

1. 代理人自己发现自己重复退票或其他违反公司票务规定的行为，在我司开具 ADM 单之前，已主动沟通一线销售单位，并在财务部备案，公司除收回相关票款损失外，

可对代理人免于处罚。

2. 因 GDS、离港系统、德付通、BSPLINK 等三方系统原因，导致代理人重复退票等，需第三方系统提供商提供书面证明或以客服邮箱发送的情况说明、公告等，经市场营销部、财务部确认后，可以减免处罚。
3. 其他经销售部渠道管理中心和财务部收入管理中心确认，非代理人恶意操作的其他行为，除收回公司相应票款损失外，可对代理人免于处罚。减免处罚邮件审批流程：营业部—销售部渠道管理中心经理—财务部收入管理中心经理—销售部分管部领导—财务部分管部领导。

#### **四、 其他**

1. BSP/ARC 代理人对我司正式开单前的拟开单、已上传至相应网站且在申述期内的 ADM 单均可进行复议，一线销售单位遵照《关于下发《国际/国内客运借、贷项通知单（ADM/ACM 单）及调账管理规定》的通知》文件规定进行操作。
2. 涉及代理人重复退票的 ACM 调账申请，需要在原公文流转路径的基础上，增加公司市场营销副总裁审批节点。涉及重复退票 ACM 公文呈报路径：呈报人（营业部/办事处客户经理）→市场部分管业务副总经理→财务部收入结算中心经理→财务部副总经理→市场营销副总裁

特此提示

海航控股市场营销部销售部

2020年6月17日