



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-98

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

### 关于首都航空国内代理人违规处罚补充规定的业务通告

签发时间	2020年10月30日	签发人	顾凌毅
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	田宓
发布范围	主送	各销售单位、结算中心	
	抄送	市场营销部	
通告内容	<p>为明确首都航空代理人相应业务操作细则，加强代理人合规操作管理力度，现对以下业务的处罚标准进行明确。</p> <p>一、 座位虚耗</p> <p>(一) 定义</p> <p>违规座位虚耗的类型包含退票未清位、换开未清位、订座未清位、婴儿票占座。具体指代理人在操作客票退票、换开、订座、婴儿票附属的成人编码占座时，未及时进行清位引起的编码占座，从而影响我司航班正常销售，引发收益损失。</p> <p>(二) 处罚标准</p>		

确认座位虚耗的代理人，需补齐所占航班舱位票款，并按所占航班舱位对应服务等级国内全票价两倍金额缴纳违约金。例如，客票票价 500 元，Y 舱公布运价为 2000 元，则罚金为  $2000 \times 2 + 500 = 4500$  元。航司将通过 ADM 单形式进行处罚。

### (三) 其他

1. 如客票由于航司配置操作过改名、改期，导致代理人操作退票、改期及其他操作时，系统无法自动清位，此类虚耗责任不归属代理人；

2. 旅客在航班起飞前 1 小时内操作 CHICK IN，且之后因其他原因代理人协助操作退票、换开导致的虚耗，不归责于代理人。。

3. 代理人 B2B 客票，如代理人操作编码分离、退票或换开时务必手工进行清位确认工作，如未进行相关操作所导致的虚耗，归责代理人。

4. 代理人在航班起飞前 24 小时内为旅客预定编码，务必在航班起飞前手工对不出票的编码及时进行清位，如产生虚耗则归责代理人。

## 二、 重复占座

### (一) 定义

重复占座是指代理人通过频繁订座、清位、再订座的形式，长时间恶意占用可销售座位，导致航司座位无法正常被其他渠道、代理人购买销售，影响航司航班上客，引发收益损失。

### (二) 处罚标准

1. 代理人首次发生此违规行为，且未实际对航班销售产生影响，由营业部客户经理对代理人进行提示、警告。

2. 代理人首次发生此违规行为，且实际对航班销售产生影响，则进行 3000 元罚款。

3. 代理人非首次发生此违规行为，无论是否对航班销售产生实际影响，均进行 3000 元罚款；情节严重者进行 5000 元罚款，并可酌情进行 7-30 天的销售配置屏蔽处理。

	<p>4.是否对航班销售产生实际影响，以及情节的严重程度，均由收益中心评估，          邮件审批流程：收益中心国内收益管理员-国内收益中心经理-营销中心渠道管理专员-营销中心经理。</p> <p>三、其他</p> <p>其他代理人违规处罚标准均以海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议相关规定为准。</p>
<p><b>附件</b></p>	<p>无</p>
<p><b>注意事项</b></p>	<p>本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。</p>