

# 海航控股商务委员会销售部 渠道业务文件

主送：各成员航司、控股各营业部

发件方：海航控股商委销售部渠道管理中心

签发人：吴崇铖 经办人：魏立杰 联系电话：0898-66739697 页数：6

抄送：海航控股各营业部经理、各成员航司

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

## 关于下发《海航控股及各成员航司规范境内网络平台国内国际机票销售管理规定》的通知

各销售单位：

为进一步规范市场销售行为，遏制网络平台客票销售违规现象，建立公平、有序、良好的市场竞争环境，保障消费者合法权益，请各销售代理人自觉遵守我司网络平台机票销售规定，现将有关管理规定明确如下：

### 一、适用范围

1、适用航司：海航控股、大新华航空、首都航空、天津航空、祥鹏航空、西部航空、福州航空、北部湾航空、乌鲁木齐航空、长安航空、桂林航空、金鹏航空等 12 家航司，后期如有新增航司，则该文件仍适用于新增公司。

2、适用航班：上述 12 家航司国内国际航班。

## **二、 网络平台销售定义**

网络平台销售包含各平台方所运营的网站、新兴的互联网平台、垂直搜索引擎、手机 APP、微信小程序等移动客户端。

## **三、 网络平台销售规定**

1、代理人未经航司书面授权，严禁将航司销售政策在第三方平台投放。

2、在网络平台销售航司机票产品，或包含机票的打包产品的供应商必须为航司签约授权代理人，非航司签约授权的代理人一律不得在平台上销售航司机票。

3、平台应展示海航控股及各成员航司运输总条件、关于低成本航空差异化服务告知内容、不正常航班服务指南、超售服务指南，确保旅客阅读相关规定后能订票。

4、平台应正确留存旅客有效手机号码。

5、代理人及所属售票机构为欧盟国家公民旅客提供服务时，应遵守欧盟《一般数据保护法案》(General Data Protection Regulation, GDPR)规定的特别义务：

①代理人及所属售票机构为欧盟国家公民旅客提供服务时，应当显著方式明确告知：其个人信息会被代理人及航空公司收集、传输、存储、处理，旅客在代理人处购买客票表示其同意代理人及航空公司收集、传输、存储及处理其个人信息。

②代理人及所属售票机构应当告知欧盟国家公民旅客其有权随时撤回上述同意，并可以登陆航空公司官网了解个人数据保护的相关

政策和规定。

③代理人应当具有用户数据保护的相关技术和能力，保证其收集、传输、存储、处理用户数据符合 GDPR 的要求。

6、除航司另有特殊授权外，原则上代理人不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作。

7、平台首页显要位置标明真实销售代理企业名称、航协号，且该企业名称必须与在航协注册以及与航司签订销售代理协议的实际名称一致。

8、代理人不得将航司协议客户特殊运价、旅行社团队运价在网络平台上以散客的形式进行展示和销售，不得将旅游打包产品、机票附赠产品等拆分销售，不得将航司常客里程积分的免票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票等在平台上销售。

9、代理人在网络平台上不得以商旅优选、优选套餐、优飞币、飞享金等非航司认可的产品展示方式将保险、优惠券、接送机等附加收费产品与航司机票进行强制绑定销售，并通过此方式修改正常客票的销售价格和使用规定。

10、未经航司许可，代理人及供应商不得以官网代购方式销售航司产品。

11、代理人及供应商不得存在 BSP 收单航司直营专区出票、航司直营专区收单 BSP 出票等倒票行为。

12、代理人在网络平台上发布航司舱位运价及相关产品价格，必须严格按照航司对应舱位及产品公布的运价发布，不得以任何方式随意篡改价格，且所销售的机票款必须与票面显示价格一致。

13、代理人在网络平台上销售航司机票时，须明确展示所售舱位，并严格按照航司的规定展示相应的服务条款、使用限制条件等内容，不能随意修改和隐藏航司公布的退改签规定。

14、代理人不得将 Through Fare 等国际联程产品，以不符合其使用条件的形式在网络平台上展示、销售；不得将航司给予的国际后返奖励，以直减票价的形式，放至网络平台前端向旅客展示、销售。

15、代理人在平台销售客票，应当设立专门机构或者指定专人负责受理平台投诉工作，具备受理和妥善解决投诉的能力及相应权限，以适当方式让旅客了解投诉途径及联系方式，并报航司备案。

16、代理人在收到旅客投诉时，应按各航司要求在相应时间内完成投诉的调查、处理，并书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保留 2 年。

#### **四、违约处罚标准**

1、代理人在网络平台上所显示的名称，必须与航司签订的代理协议以及在航协备案时所使用的名称一致，不得随意变更名称，一经发现将收取 3000 元违约金。

2、凡在网络平台发布航司舱位票价及相关产品价格，与航司对应舱位及产品公布的运价不一致，存在违规篡改行为的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

3、凡收取旅客机票款与机票票面价格不一致的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

4、凡未按航司多等级舱位使用条件，在网络平台上擅自隐匿修改退改签标准的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

5、代理人不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作（除航司特殊授权外），若违反，则对同一订座记录中涉及的任何一家出票、改期、退座、退票等票务操作的代理人分别予以每张客票收取 5000 元违约金。

6、凡在网络平台上强制捆绑销售保险、积分、车接送等非航司产品的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

7、凡将航司协议客户特殊运价、旅行社团队运价在网络平台上以散客的形式进行展示并销售的代理人，航司将终止其协议客户政策及团队价格，并按每张客票收取 5000 元违约金。

8、凡将航司的旅游打包产品、机票附赠产品等放至网络平台上拆分销售的代理人，航司将终止代理人旅游打包产品、机票附赠产品的政策投放，并按每张客票收取 5000 元违约金。

9、凡在网络平台上销售金鹏里程兑换客票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

10、凡以虚假旅客信息或任何形式故意占座的代理人，除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占舱位对应服务等级全票价一倍金额缴纳违约金；如判定属恶意虚占航班座位，国内客票按照定座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额缴纳违约金；国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍交纳违约金。

11、若以虚假旅客信息出票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

12、代理人违规使用 Through fare 运价出票牟利（包括但不限于出票后故意取消国内联运航段等行为），除按照所定舱位正常运价补

齐差价外，同时按每张客票收取 5000 元违约金。

13、凡将航司给予的国际销售后返奖励，以直减票价的形式，放到网络平台前端向旅客展示、销售的代理人，将按每个航段收取 3000 元违约金。

14、代理人办理退款业务，多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 5 个工作日，按每张客票收取 5000 元违约金。

15、代理人必须在航司委托业务范围内开展业务，若超出委托业务范围，航司有权向代理人追缴由此带来的一切经济损失，并按每个航段 3000 元收取代理方违约金。

16、代理人泄露旅客信息或倒卖旅客联系方式，每发现一次，航司将向代理人收取 1 万元违约金。

17、对于违规情节恶劣的代理人，航司将终止其代理授权。

18、各平台出现的违规行为，应按平台与各航司签署的网络商务合作协议要求，在规定时间内下线违规产品并交纳相应违约金。

19、以上处罚条款同样适用于代理人线下违规销售。

20、本文自下发之日起，海航控股及各成员航司有关平台规范条款与之相悖的规定，以本规定为准。

**本规定最终解释权归属于销售部渠道管理中心，联系人:魏立杰，联系电话：0898-66739697。**

特此通知

海航控股商委销售部渠道管理中心

2019 年 1 月 18 日