



海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2021〕03号

提示主题	关于下发规范全渠道代理人临近到期客票退票的通知		
签发时间	2021年1月12日	签发人	艾朱巍
执行类型	■阅知 ■落实 ■传达 ☆反馈	联系人	张国豪
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部/商务处	
	抄送	市场营销部领导、销售部领导、境内各区域营销单位经理	
提示内容	<p>各区域销售单位：</p> <p>根据财务部提供数据，发现近期代理人未经旅客同意，提交临近到期客票退票，严重损害旅客权益，并且未按规定留存旅客有效联系手机号码，为加强渠道管控，现针对此次暴露的问题，规范代理人临近到期客票退票再次重申如下：</p> <p>一、规范要求</p> <p>1、代理退票时须严格执行我司相关规定，不能未经旅客同意提交临近到期客票退票。</p> <p>2、不得多收取旅客退票手续费，退款周期不能超过五个工作日。</p> <p>3、代理人须在定座系统中，输入 CTCM、CTCT 留存旅客有效联系手机号码。</p> <p>二、处罚标准</p> <p>1、未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消</p>		

旅客已经定妥的座位，或办理退款手续，按每位旅客收取 5000 元违约金。

2、多收取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 5000 元收取违约金。

3、若未输入旅客有效联系手机号码的定座记录，一经核实，将按每张客票 1000 元收取违约金。

各区域销售单位对代理人加强管理，组织培训代理人学习相关业务文件。

特此提示

海航控股市场营销部销售部

2020 年 1 月 11 日