

华夏航空股份有限公司

营销中心业务通告

主送: 各事业部、各市场大区、用户运营部、服务管理分部、客运机票销售相关分子公司、市场网络规划部、收益管理部、市场管理部、客户服务中心

发件方: 市场管理部

签发人: 李丹 经办人: 何霖 联系电话: 023-67153222-8360 页数: 19

抄送: 财务部、运行标准部、合规部、法务部、营销中心办公室、服务委员会

☐请到我取 ☐请回复 ☐请签收 ☐请查阅 ☐急件

华夏航空客运机票销售管理规定

各销售单位:

为贯彻落实民航客运“真情服务旅客”的精神,营造健康有序的市场环境,提升旅客航空出行满意度,现要求各销售单位做好客运机票销售服务及售后保障工作。

客运机票销售代理单位应秉承“真情服务”指导思想,诚实守信经营,把为旅客提供优质服务作为第一要务,坚持行为自律,恪守服务承诺,贯彻落实《航空客货运输销售代理行业自律办法》。严格遵守交通运输部、民航局、航空运输协会的法律法规、政策文件、规章及制度。按照华夏航空客运机票代理协议、销售合作协议条件,执行各项业务通告、操作手册、产品政策等文件要求。

华夏航空严禁客运机票销售代理单位利用各种违规手

段牟取私利，侵犯旅客权益。华夏航空重点打击的违规行为包括但不限于销售代理单位对旅客加价售票、填开阴阳票、多收退改手续费、冒打行程单、冒退客票、虚假病退、捆绑销售、虚占航班座位、航班变动信息通知不及时/不准确/未通知/漏通知、诱导旅客经停或中转航班弃程等。《华夏航空客运机票销售管理规定》具体要求如下：

一、销售行为及业务操作规范

（一）各销售单位销售华夏航空客运机票须在营业场所、销售柜台、销售网站、移动客户端的显著位置张贴或公示中国民航局涉及空防安全、民用航空危险品运输、锂电池航空运输的相关规章、制度；在售票时主动告知旅客《华夏航空旅客行、李运（国内、国际）输总条件》、客票适用及限制条件、服务标准等相关信息，要求旅客在购票前仔细阅读。销售人员须确保旅客在阅知《华夏航空旅客、行李（国内、国际）运输总条件》后，才可完成购票手续。

（二）各销售单位须对涉及空防安全、民用航空危险品运输、锂电池航空运输等规章、制度的持有情况、展示情况进行自查，并记录自查结果及凭证，且向华夏航空区域销售人员反馈，配合检查；各销售单位须对华夏航空所发布的《华夏航空旅客、行李（国内、国际）运输总条件》、《华夏航空多等级舱位管理规定》、《华夏航空客运机票销售管理规定》、操作手册及各项业务通告的持有记录、发布及宣

贯记录、培训记录、考核结果记录、员工业务通告抽查记录建立相应台账及凭证，并根据业务需要，及时更新相应的各项记录台账及凭证，反馈至华夏航空区域销售人员，配合检查。

（三）本规定中禁止的“违规行为”指违反客运销售代理协议条款、销售合作协议条款、本规定中所禁止的行为条款。违规行为包括但不限于价格展示违规（即与华夏官网、航信系统展示不一致）、加价售票（即实际收款高于客票实际金额）、未按《华夏航空国内多等级舱位管理规定》收取退改签手续费、未按《华夏航空国内多等级舱位管理规定》办理自愿退改或非自愿退改手续、非自愿退票违规（无航班变动或无航班延误、取消座位时间不符合规定）、客票捆绑或搭售产品/服务、违反互联网平台禁售规定（互联网平台给代理人派单及代理人向互联网平台接单）、虚假病退、旅客联系电话不合规（包括 CTCT 和 CTCM 未预留或预留不准确）、重复退票、作废客票、姓名及证件错误处理不合规、代理经营场地公示内容不符合民航客运相关要求、代理未对旅客履行如实告知义务、其他引发旅客投诉的违规行为、我司检查到的不合规或违规行为。

（四）各销售单位在销售华夏航空客运机票时，须规范如下行为：

1、各销售单位在为购票人预订座位前，应要求购票人准确提供乘机人的个人信息和行程需求，包括出行日期、时间、始发地、目的地、票价要求、舱位要求、机型和其他要求。

2、检验旅客有效身份证件（身份证、护照、签证、港澳台居民通行证、军（警）官证、士兵证、港澳台居民居住证等），并保留旅客订票单据（形式不限）。

3、在订票系统中准确输入乘机人的个人信息和联系方式（包括真实且准确的旅客姓名、有效身份证件号码、有效联系电话等）；对于团队客票，除旅客的手机号码外，还需要输入团队负责人员（领队或调度员）的手机号码。

4、各销售单位在确认出票前，应如实、有效、准确执行对旅客的告知义务。告知信息包括且不限于民用航空危险品运输、锂电池航空运输、《华夏航空旅客行、李运（国内、国际）输总条件》、所购客票的种类、水平、适用条件、限制条件、客票签转/改期/退票手续费、客票舱位及服务标准、行李限额、随身携带物品和托运行李政策、逾重行李收费标准、航班号、航班起飞及到达时间、客票价格、代码共享航班实际承运人、始发地乘机候机楼（航站楼信息）、经停地、中转地、中转时间及衔接要求、乘机所需证件、最晚出票时间、最晚办理乘机手续时间、旅客须知、安全须知、乘机规

定、销售服务热线电话和电子客票验证网址等信息及相关规定。销售单位应保存“已如实履行告知义务并确保旅客在阅知《华夏航空旅客、行李运输总条件》后，才完成购票手续”的相关证据。

5、客票航段行程、定座舱位及座位等级、票价及税费、证件号码、乘客姓名、联系电话等信息在出票前必须经旅客确认，且不得擅自变更、修改、增加或减少经旅客确认后的定票相关信息。不得诱导旅客购买经停航班、中转航班并产生弃程行为。

6、禁止向旅客额外加收客票价格以外的任何服务费。

7、禁止通过恶意篡改华夏航空的公布运价及使用条件。

8、各销售代理人销售机票时，必须按实收金额（即航信系统票面额），严禁虚开票面金额。严禁销售代理单位给旅客填开乘机联与出票联不符的“阴阳票”。

9、禁止默认搭售、捆绑销售等违规手段，侵害消费者权益。具体禁止事项包括但不限于：将租车、酒店券、景点门票、保险等服务产品或其他服务及增值产品强制与华夏航空机票捆绑销售。

10、禁止未经授权擅自销售华夏航空特殊运价产品、组合产品或通过第三方渠道销售客票。

11、除华夏航空允许的特殊航线政策外，均须使用自动

出票指令开票，禁止手工开票。

12、婴儿票已达上限时，不得随意再出婴儿票。

13、禁止以不真实的旅客姓名、证件号等信息预定航程座位或预定虚假航程。

14、禁止各销售单位串通、操作市场，扰乱市场秩序，擅自增加收费项目及标价外收取未予表明的其他费用等行为。

15、各销售单位应向购票旅客及时、准确、全面地提供票源、各种折扣票价的适用条件和价格水平等信息。

16、各销售单位须保障革命伤残军人、因公致残的人民警察能在销售柜台、网站、移动客户端等自有渠道购买机票。禁止各销售单位对军警残优惠客票的销售地点进行限制。

（五）订座规范

1、各销售单位须严格遵守华夏航空航班座位管理规定，禁止钻系统漏洞、禁止以任何形式虚占航班座位（虚占航班座位的方式包括但不限于：SD 占位、假 RR、假票号、假旅客姓名或利用境外配置虚占座位等），直接或间接造成航班座位虚耗或其价值未被充分利用的违规行为。

2、所有客票坚持随订随售原则，即“占座应出票”，避免占座后取消编码或不出票行为。

3、编码未在时限内出票，NOSHOW 不予恢复。

4、除华夏航空允许的特殊航线或航班外，订座 OFFICE

与出票 OFFICE 应保持一致。

（六）各销售单位根据航空运输电子客票行程单和发票管理规定，开具航空运输电子客票行程单和发票。

1、应当并且只能为自己 office 号所出票的客票开具航空运输电子客票行程单和发票。

2、开具航空运输电子客票行程单必须与航信系统中客票价格及税费保持一致，禁止篡改实际票面金额套打行程单。

3、禁止虚开、错开、拒开航空运输电子客票行程单或销售假行程单。

（七）各销售单位为旅客办理客票改期、舱位变更或退票退款等业务，须遵循如下要求：

1、各销售单位不得冒用旅客本人或购票人名义办理客票改签、变更或退票退款业务。

2、各销售代理单位须按照旅客真实意愿提交退票申请，准确对客告知自愿退票与非自愿退票的手续费差异及审核条件差异，避免旅客提交退票申请时选择错误。

3、各销售单位接到旅客提出退票申请时，须按客票适用条件计算退票费，在征得旅客同意后，为其办理退票手续，同时收回已开具的行程单。费用的收取及办理手续须遵循《华夏航空国内多等级舱位管理规定》和其他客票所对应的

产品规定。

4、在办理客票改期、舱位变更或退票等业务时，应检验乘机人的有效证件。若非乘机人本人申请办理前述业务，除检验乘机人本人的有效证件外，还须检验代办人的有效证件以及乘机人出具的授权委托书原件（授权委托书需明确委托办理事项）。若符合要求，为乘客本人或委托人办理相关业务。

5、办理退票应及时取消旅客座位，避免因未及时取消座位导致手续费发生变化；同时应及时更改电子客票状态，退票操作应使用自动退票指令。

6、各销售单位应在客票有效期内为旅客办理退票退款业务。

7、旅客因病或者其他意外事项提出非自愿退票申请时，销售单位应及时告知乘机人需提供的相应材料，并在取得材料时进行合规性审核。若非自愿材料符合要求，销售单位须立即提交至华夏航空审核。若非自愿材料不符合要求，销售单位须准确告知旅客需补充的材料，尽快提交至华夏航空审核。销售单位在接到旅客申请时，应积极为旅客办理退票退款手续。

8、因航班延误、提前或者取消，旅客向销售单位提出非自愿退票时，销售单位应立即为旅客向华夏航空提交非自

愿退票申请，并在接到旅客申请时积极为旅客办理退票退款手续。

9、销售单位办理航班延误的非自愿退票，应符合《华夏航空国内多等级舱位管理规定》。

10、销售单位禁止伪造病退材料，办理非自愿退票。

11、销售单位禁止作废客票。

12、旅客办理退票时，燃油附加费必须按实际收取金额（及航信 PNR 中的金额）退换旅客。

13、销售单位为旅客办理自愿退款办理时间不得超过 5 个工作日，非自愿退款办理不得超过 15 个工作日。

（八）对于旅客姓名发生错误的客票，各销售单位应按照《华夏航空国内多等级舱位管理规定》中有关旅客姓名变更的规定办理。

（九）各销售单位未经旅客允许，不得为旅客办理值机业务，不得取消旅客已经定妥的座位。

（十）各销售单位办理重要旅客客票，须遵守华夏航空重要旅客客票操作规定；重要旅客及随同人员须由同一出票方出票，在定座记录中互注重要旅客及随同人员信息。

（十一）标准运输凭证必须由持有华夏航空认可的航空运输销售代理业务岗位合格证书的人员填开并做好台账记录。

(十二) 航班不正常服务保障:

1、航班出港延误或者取消时, 华夏航空和各销售单位应当加强信息沟通和共享。

2、各销售单位应当向华夏航空提供负责处理不正常航班信息的联系人和手机号, 以便接华夏航空航班延误或者取消信息。

3、各销售单位必须及时处理华夏航空传递的航班变更或取消信息。并在接收信息后立即向旅客致电或短信发送华夏航空航班延误、航班提前或者取消信息, 包括延误原因或取消原因及航班动态。

4、在航班发生变动时, 为旅客办理非自愿变更申请, 应及时且准确的告知旅客服务保障措施, 在征询旅客同意后方可办理。

5、各销售单位应遵循旅客真实意愿, 办理航班变动后的客票座位确认、客票变更或退票等手续。

6、在航班出港延误或者取消时, 各销售单位应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

(十三) 各销售单位为需要进行身份认证的旅客或有特殊要求的旅客提供预订服务, 以及使用需要华夏航空确认后生效的航程适用价格的, 应及时与华夏航空联系申请确认,

并将有关结果及时告知购票人。特殊服务信息传递,参照华夏航空操作规定。乘机人无法完成客票记录的行程并向各销售单位提出协助要求时,各销售单位应及时告知乘机人解决的办法并予以协助。

(十四) 投诉受理

1、各销售单位应对社会公布投诉服务联系方式,并注明工作时间。

2、各销售单位应认真、耐心受理旅客投诉,对自身差错导致的投诉,应积极与旅客沟通协调,妥善处理;自身无过错的,应及时告知旅客,并进行说明。

3、各销售单位依据民航局《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》受理消费者投诉。

4、各销售单位应设立专职岗位受理旅客投诉工作,并积极配合华夏航空对旅客投诉和销售违规行为的调查。同时对各项投诉记录建立相应的接收、处理、跟踪记录台账存档。

5、各销售单位接到旅客投诉时,需积极联系核实事项具体情况,在收到旅客投诉 1 个工作日内予以处理并告知旅客受理情况,在收到旅客投诉 3 个工作日内做出实质性回复;如需进一步协调的事件,需在 5 个工作日内完成处理。

6、各销售单位应当书面记录并保存旅客的投诉情况及处理结果。

（十五）安全责任

1、安全提示。各销售单位应按要求，将有关乘机安全规则清晰告知旅客或购票人。

2、保密责任。各销售单位应采取安全有效的保护措施，禁止公开或泄露购票人或旅客的个人信息。

（十六）各销售单位须对下级分销商、旅行社、黄牛等群体的销售行为进行监督及管理。严令禁止其利用各种违规手段，侵害旅客权益，确保旅客出行体验，践行真情服务旅客指导思想。

二、违规处理

（一）虚占航班座位

1、占座不出票，经我司警告（形式不限）后仍有占座行为，则屏蔽 1 个月。屏蔽到期后，不自动恢复，视违规单位整改情况而定。

2、座位取消，未造成实际虚耗，按每个座位收取违约金 2000 元。

3、座位未取消，除补齐所定舱位的销售价与最高对应舱位(头等舱、公务舱和经济舱)全价票款的差额外，每个座位收取违约金 5000 元。

4、故意虚占座位对我司航班收益造成损失，除按所定舱位的最高对应舱位(头等舱、公务舱和经济舱)收取全价票款外，每个座位收取违约金 5000 元。

（二）旅客出行保障

1、未向旅客履行告知义务，未在经营场所及销售载体内有效公示民用航空危险品运输管理规定、锂电池航空运输规范、华夏航空旅客行李运输总条件、客票适用及限制条件等民航客运相关法规通告，未保留旅客购票相关凭证，未能确保旅客在阅知并同意上述文件后才可购票等情况，均按每张客票 2000 元向销售单位收取违约金。

2、在售票时未对旅客有效身份证件进行检查、未与旅客确认航程信息、错误预定航程、错误输入旅客身份信息、未在销售系统中准确预留乘客本人联系电话等情况，按每张客票 2000 元向销售单位收取违约金。

3、在航班发生变动时，未能及时、有效、准确的通知到旅客或未能解决航变后旅客的航班座位确认、改期、退票等需求，导致旅客出行受到影响或带来经济损失，除赔偿旅客经济损失外，按每张客票收取违 5000 元违约金。

（三）客票销售

1、未按我司航班对应舱位发布的价格进行报价或销售，出现手工改价、加价销售、冒打或套打行程单、填开阴阳票、捆绑销售等违规行为，除退还旅客差价外，我司按每个座位 5000 元向销售单位收取违约金，另对其进行书面警告并屏蔽 6 个月。撤销屏蔽时间不做上限，根据销售单位整改的验收情况判定。上述违规行为，情节严重的单位将直接取消授权且不可恢复。

2、客票航段行程、定座舱位及座位等级、票价及税费、证件号码、乘客姓名、联系电话等信息在出票前未能得到旅客确认，或擅自变更、修改、增加或减少经旅客确认后的定票信息，或诱导旅客购买经停航班、中转航班且产生弃程行为等。销售单位除赔偿旅客经济损失外，我司将按每个座位 3000 元向销售单位收取违约金。

3、除华夏航空允许的特殊航线政策外，销售单位未使用自动开票指令填开客票，按每张客票收取 1000 元违约金。

4、婴儿票已达上限后，未经华夏航空允许，随意出婴儿票，我司按每位婴儿旅客 3000 元向销售单位收取违约金。

5、订座编码 OFFICE 与出票 OFFICE 不一致，一经发现，华夏航空按每个编码 1000 元分别向订座及出票单位收取违约金。

6、各销售单位未经授权，使用 987 票证填开其他航司客票，除收回客票差价外，按每张客票 1000 元收取违约金。

7、各销售单位使用 987 票证，开展未经华夏航空授权的业务，除收回客票差价外，按每张客票 1000 收取违约金。

（四）客票退改签

1、旅客咨询改期或退票手续费，售票员未按《华夏航空国内多等级舱位管理规定》或相关产品规定如实告知收费标准，我司按每张客票 5000 元向销售单位收取违约金。

2、各单位售票系统展示的改期或退票收费标准，未按《华夏航空国内多等级舱位管理规定》或相关产品规定，我

司按每张客票 5000 元向销售单位收取违约金。

3、为旅客办理机票改期(日期、航班、时刻)、舱位变更时，未按《华夏航空国内多等级舱位管理规定》或相关产品规定，收取手续费，除赔偿旅客经济损失外，我司按每张客票 5000 元向销售单位收取违约金。

4、在办理退票时，未接受旅客真实委托，冒用旅客名义擅自办理退票、拒绝为旅客办理退票、多收旅客退票款等行为，除赔偿旅客经济损失外，我司按每张客票 5000 元向销售单位收取违约金。

5、在接到旅客退票申请后，未能及时取消旅客座位，导致退票手续费发生变化。由销售代理单位承担由此产生的差价，我司按每张客票 1000 元向销售单位收取违约金。

6、作废客票，按每张客票收取 3000 元违约金。

7、提供虚假航班变更信息、虚假病退材料办理非自愿退票。一经发现将不予退款，由销售单位承担旅客退票损失，我司按张客票向销售单位收取 5000 元违约金。已完成退票被发现，我司将收回所退票款，同时按每张客票 5000 元向销售单位收取违约金。

8、办理非自愿退票提供资料不完整或不提供资料的，或无票证退票（没有相关票联的前提下在电脑上做退票数据，造成我司票款流失的恶意退款），我司均按每张客票 1000 元向销售单位收取违约金；

9、销售单位为旅客办理自愿退票退款业务不可超过 5

个工作日,办理非自愿退票退款业务(材料齐全情况下)不可超过 15 个工作日,逾期我司按每张客票 1000 元向销售单位收取违约金。

(五) 其他行为

1、禁止将旅客个人信息(包括但不限于航程信息、证件号码、联系电话、家庭地址等)出售、转让、泄漏给第三方,若发生旅客身份信息、行程泄漏,旅客隐私信息被滥用、盗用等行为,我司按每位旅客 5000 元收取违约金。

2、各销售单位未遵守大客户协议、未按规定客户适用范围销售客票,除补齐票款差额外,我司按每张客票 10000 元收取违约金。

3、各销售单位不得进行违规操作造成航班超售,若因此产生旅客膳宿费、交通费、电话费及旅客索赔费等,全部由违规单位承担,且赔偿旅客经济损失,另我司将按每位旅客收取该航班 Y 舱价格十倍的违约金。

4、各销售单位发生本规定中未列明的违规行为,视情节严重性收取 1000 至 10000 元不等违约金。情节特别严重(如引发旅客投诉等)单位,将立即屏蔽并撤销授权。

5、团队客票违规行为,根据《华夏航空团队客票销售合作协议》条款执行。

三、特殊客票销售规定

1、各单位销售未经我司授权,不得擅自办理特殊客票业务。

2、获得我司授权的销售单位在销售政府采购机票应遵守政采票管理规定，严禁将政采优惠价用于社会普通旅客

3、特殊旅客(军残、警残、残疾旅客、担架旅客、无陪儿童、孕妇等)购买华夏航空客票，销售单位需根据《关于销售残疾军人(警察)优惠客票的通知》和《华夏航空关于特殊旅客售票的通知》要求进行操作。

5、若违反上述规定，华夏航空将追回违规销售所产生的差价，同时按每张客票收取违约金 5000 元，取消销售单位的特殊客票销售资格。

四、互联网平台销售规范

1、各销售单位未经我司授权不得在第三方网络机票交易平台展示并销售我司航班客票；互联网平台不得私下将我司航班订单对代理进行派单。对违规派单的互联网平台及违规接单의代理人分别收取每张客票 5000 元违约金。

2、第二次查实违规派单及接单行为，将对违规互联网平台全部自营配置及代理人配置屏蔽 1 个月。

3、第三次查实违规派单及接单行为，将分别取消授权。

4、取得我司互联网平台包机航班授权销售(仅限获得授权航班、航线)的单位，需要在互联网平台准确显示销售单位企业名称、准确展示舱位运价、客票适用条件、行李运输规则及退改手续费，若违规按每个航段收取违约金 2000 元。

5、互联网平台在自营店铺销售客票，不得默认捆绑任何消费型产品（包括不限于保险、接送机、升舱券、贵宾休

息厅、景点门票、打车券、酒店优惠券等), 违规按每个航段收取违约金 5000 元。

五、其他规定

1、各销售单位应妥善保管定座系统工作号、航信 B2B 系统、星罗系统的账号及密码, 防止账号密码被盗用, 禁止将账号密码转让、出售、出借、许可或泄漏给第三方, 若由此产生的经济责任、法律责任由账号所属单位全部承担, 我司将停止授权且关闭账号相应业务权限。

2、华夏航空签约授权的销售代理人、销售合作单位、旅行社、机场售票柜台及其他三方合作单位, 须遵循本规定条款。

3、本规定未列明的其他条款按照《华夏航空客运机票销售代理协议》、《华夏航空客运机票销售合作协议》及其对应补充协议或华夏航空各销售业务通告执行。

4、本规定自发布之日起生效, 同时替代原《华夏航空客运机票销售管理规定(第二版)》HX-YXZX-XS-2020-109 文件。

5、《华夏航空客运机票销售管理规定》常年持续有效, 各销售单位须遵照执行。

特此规定。

(有意留白页)

华夏航空股份有限公司
市场管理部
二〇二一年一月十一日