



海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2021〕05号

提示主题	关于重申代理人日常销售工作规范的提示		
签发时间	2021年2月20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	各境内区域中心、营业部	
	抄送	市场营销部及销售部各单位领导	
提示内容	<p>各销售单位：</p> <p>根据春运期间高频高发销售违规及投诉焦点，为切实保障日常销售工作的顺利开展，现针对代理人日常销售工作规范再次重申如下：</p> <p>1、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，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。</p> <p>2、代理人若因输入旅客联系电话错误，导致航班不正常时无法及时通知旅客航班变更信息及后续处理而引起旅客投诉的，代理人须承担由此给旅客及承运航司造成的经济损失，同时将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理人收取违约金。</p> <p>3、各销售代理须做好旅客购票相关信息的告知工作，包括但不限于疫情防控政策的告知，退改签等相关信息，若因信息告知问题产生旅客投诉，经调查核实确认后将按每张客票 3000 元收取违约金。</p> <p>4、疫情期间，在做好防疫防控同时，各区域应及时掌握各</p>		

进出港航班防疫防控信息更新要求,针对代理人销售过程中相关防疫信息咨询及时给予提供帮助。

5、各销售代理须按《关于下发全渠道代理人不正常航班销售服务规定的通知》(商委国内渠道文件 2019-09),做好旅客的不正常航班通知及保障工作,若违反以上规定,则依据客运销售代理协议相关条款进行处罚。

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。

销售部渠道管理中心

2021年2月20日

注意事项

请遵照执行