



新加坡航空公司 – 电商平台代理人白名单政策 (*2020年3月16日)

各位尊敬的 OTA 平台及指定代理人合作伙伴,

新加坡航空公司 SQ 将由 2020 年 4 月 10 日起正式施行**电商平台“代理人白名单”政策** – 即按照新航特别要求, 在中国大陆区域, 仅限新航允许的代理人白名单上的相关代理公司在各大电商平台销售新航机票产品, **此白名单有效期为自 2020 年 4 月 10 日起。**

1. 新航希望通过实行电商平台白名单制度净化市场, 提高服务质量, 降低旅客投诉, 同时保证本地代理人市场的公正公平。
任何后续的变动或特殊情况需要调整白名单, 新航将与各家电商平台及时沟通。附件中是准确的白名单列表及授权通知。
2. 白名单制度正式施行后, 在各电商平台上, 新航将只对白名单上的授权代理负责; 同时白名单代理将会对接新航各渠道的销售客户经理。
3. 如由于白名单上的代理商在电商平台出现违规销售行为, 新航将做出相应的处罚及评估是否需要将其从白名单上移除, 所有的白名单最终解释权归属于新航 SQ。
4. **如非新航授权的白名单代理商, 将不被允许在任何电商平台进行 SQ 客票销售并且新航将携手电商平台屏蔽此类代理商;** 同时在白名单以外的代理人所产生的电商平台投诉或纠纷, 新航有权不予以任何商业解释以及有权要求相关赔偿及付诸法律。
5. 请注意, 如下白名单代理商的销售行为将被定义为违规销售; 并新航 SQ 享有最终解释权:
 - 1) 在本地平台投放其他海外销售点 POS 的中国始发新航产品价格。
 - 2) 在平台销售和投放任何不允许外放的特殊产品/项目政策等。
 - 3) 任何特殊价格的滥用, 涉及如下并不限于此:
 - a. 企业/公司客户协议价格
 - b. 特别指定客群(如劳务/学生/海员等)价格
 - c. 团队(G 舱) 散卖价格, 及涉及团队升舱政策的产品
 - d. TBF 前提条件价格
 - 4) 以及其他任何新航 SQ 界定的违规销售及低价甩卖行为。
6. 白名单制度正式施行后, 敦请在新航 SQ 白名单之列的各大电商平台及代理切实根据新航的退改签政策做好机票售前及售后服务。如遇任何客人投诉及特殊情况豁免



的需求，需与新航进行进一步沟通的，请平台相关部门及白名单代理与我航司销售运营部(中国区代理人热线)联系，切勿通知客人直接联系新航客服。

7. 依照新航要求，各家电商平台及指定白名单代理人请积极配合在 2020 年 4 月 9 日前完成系统设置及内部沟通，以保证白名单政策的落地及严格执行。

感谢各位合作伙伴的理解与支持!

- 新加坡航空公司中国区

2020 年 3 月

