

海航控股市场营销部渠道业务通告

主送:各区域营销单位

发件方:海航控股市场营销部销售部

签发人:巩专宾 经办人:黄坚 联系电话:0898-68877394 页数:2

抄送:销售部领导、各区域营销单位

请到取 请回复 请签收 请查阅 急件

关于进一步强调代理客票销售规范的通知

各营销单位:

近期我司在日常客票销售检查中发现,部分代理人存在旅客未知情的情况下,将其收到的旅客购票需求通过转单或爬我司官网下单出票,并且在出票及后续不正常航班保障过程中,未严格按照民航局及我司相关客票规定履行保障责任,严重侵害消费者合法权益。为进一步规范代理客票销售行为,维护市场良好销售秩序,现将相关要求再次明确如下:

一、各销售代理原则只同意在自有渠道销售(订票及出票)我司客票,如需在第三方渠道销售我司客票,则必须获得我司专项书面授权,方可在我司资质认证的第三方渠道从事机票交易。未经我司书面同意的情况下,代理人不得将代理协议中所委托的权利和职责全部或部分转让、或者授权给任何第三方。

二、各销售代理在定座出票时,必须输入旅客的有效联系手机号码,若因未正确录入旅客有效联系方式、未在规定时间内及时准确通

知旅客航班变更信息及后续服务保障而引起旅客投诉或索赔的,代理人须承担由此给旅客及我司造成的经济损失。

三、各销售代理对外销售我司客票时,必须按我司多等级舱位使用条件进行展示、销售,不得擅自隐匿修改我司退改签标准。

代理人若出现以上违约行为,我司则依据代理协议相关条款进行处罚,请各营业部务必及时传达至所辖代理人遵照执行。

特此通知

海航控股市场营销部销售部

2021年6月21日