

国内业务提示

第 2021 029 期

市场销售部收益管理中心

签发：方叶松

关于规范 2021 年暑运期间代理人销售秩序的通知

各销售代理单位：

2021 年暑运已至，雷雨季节来临，面对急剧增加的客流量以及复杂多变的天气条件带来的巨大服务保障压力，为规范渠道客票销售秩序，提高服务质量，维护消费者合法权益。根据以往暑运期间高频高发销售违规及投诉焦点，现针对 2021 年暑运期间渠道销售工作规范通知如下：

一、2021 年暑运时间段

2021 年 7 月 1 日-8 月 31 日

二、适用范围

天津航空签约销售代理

三、销售秩序及处罚原则

1、疫情期间在做好防疫防控的同时，各销售单位须及时掌握各地进出港航班防疫防控信息及我司下发的相关疫情政策文件，务必提醒购票旅客在购票前及出行时了解各地最新疫情政

策，避免因疫情政策变化影响旅客的正常出行。针对疫情原因引起的客票退改签，代理人须严格依据我司下发的最新疫情政策执行。

2、严禁以虚假旅客信息或任何形式故意占座，违规者除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占舱位服务等级的公布普通票价一倍缴纳违约金；代理人不得利用同一旅客身份信息在同一航班重复定座，否则判定属恶意虚占航班座位，则按所占舱位服务等级的公布普通票价两倍缴纳违约金。

3、未经我司书面授权，代理人禁止将我司销售政策在第三方平台投放，违者除追缴由此带来的一切经济损失外，我司可单方面解除代理协议。

4、未经备案允许，禁止平台代理将线上购票订单转移至线下其他代理处出票，违者按每张客票收取 5000 元违约金。

5、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。

6、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。

7、严禁任何不按规定多收取旅客机票款或手续费、退票款等相关费用行为，违规者按每张客票收取 5000 元违约金。

8、各销售代理人必须严格执行销售信息告知服务，尤其是天津航空的差异化服务告知及产品信息告知。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。

9、各销售代理人须提醒旅客在“暑运”人流高峰期合理安排时间到达机场办理登机手续，以免误机。尤其在售卖临近起飞航班时，务必要提醒旅客航班临近起飞，请旅客自行确认能够乘机的情况下再进行购票，否则一切后果由旅客自行承担。针对跨凌晨航班，代理人在销售时必须逐一与旅客确认到达机场办理乘机手续的具体时间日期，务必向旅客提示确认，以避免旅客耽误行程。若因代理人未提示导致旅客投诉，将由出票代理承担旅客全部损失。

10、代理人须按协议规定为旅客及时办理退票业务，违者按每张客票收取 5000 元违约金。

11、严禁在提前 Y 舱已售罄的情况下，临近航班起飞发生大量退票的恶意占座违规行为，违者将对疑似违规客票采取客票挂起，挂起客票不能成行、不得改签；同时将对恶意占座行为收取违规客票舱位服务等级公布普通票价两倍违约金。

12、各销售代理必须加强旅客信息安全保密，一旦发现代理人泄露旅客信息或倒卖旅客联系方式，经调查核实确认后将按每张客票收取 1 万元违约金。

13、各销售代理须严格规范销售秩序，违规者将依据销售代理协议给予相关处罚，情况严重者将依法终止代理合作。

14、其他规定参见《客运销售代理协议》。

特此通知

天津航空市场销售部

2021 年 7 月 1 日

市场销售部收益管理中心

2021 年 7 月 1 日印发

拟稿：宋妍 经办：刘男超

（共印 0 份）