



商务执行委员会业务通告

编号：SW-020[2021]

浙江长龙航空关于销售代理人管理规定的业务通告

发布日期	2021年8月18日	适用范围	各分子公司、各部门		
编写	吕恩生	审核	项航进	批准	李凌翔

各销售代理：

感谢您多年以来对长龙航空的支持。为提升旅客服务质量，保护消费者权益，以确保销售工作正常、有序地进行。

现针对贵公司涉及的浙江长龙航空有限公司(以下简称“委托方”)机票和产品销售行为提出规范要求。

1. 定义和解释

“授权销售代理”指经长龙航空授权并代表长龙航空，在授权范围内销售长龙航空的航空运输服务(产品)的客运销售代理人。

2. 代理销售许可

授权销售代理如需向旅客销售长龙航空客票，必须与长龙航空签订浙江长龙航空有限公司《中性客票国内销售代理协议》、《中性客票国际客运销售代理协议》。

3. 信息展示及告知

3.1 授权销售代理应在销售场所、销售网站等对长龙航空《旅客、行李运输总条件》、《旅客须知》、《特殊旅客运输指南》、《危险品运输规定》、《非自愿退票说明》、《浙江长龙航空有限公司国内多等级舱位销售管理规定》及其他长龙航空要求的相关公示、公告进

行展示，公布长龙航空956199客服电话。

3.2授权销售代理在出票之前应向购票人或乘机人明确告知所预订的客票在变更、签转、退票、使用条件、行李运输以及其他服务方面的规定；在出票之后应向购票人或乘机人明确告知办理乘机手续时间、乘机规定、安全须知及其他注意事项。

3.3授权销售代理为乘机人预订代码共享航班，应向购票人或乘机人告知该航班的实际承运人、以及航班的相关情况。在填开代码共享航班时应遵守实际承运人的有关规定。

4.代理人行为要求

4.1代理人处理个人数据必须遵守所有适用的个人数据保护法律。实施足够的安全性、技术和组织措施以应对所有未经授权的、非法的或意外的访问、处理、使用、删除、丢失或破坏损坏。不得以任何理由泄露旅客信息。

4.2代理人应提供与乘客旅行证件完全一致的旅客姓名、出生年月、证件号码等个人信息，按照规定填开儿童客票，婴儿客票，军警残客票及各类产品客票。

4.3代理人须按旅客实际需求提供相应服务，包含但不限于预定航班、办理值机及办理退票等业务。不得擅自变更、增减旅客预订的航段。

4.4代理人不得以承运航班号销售、共享航班号订座出票，或以共享航班号销售、承运航班号订座出票。

4.5代理人必须在订座PNR中输入旅客联系电话，并在接收到航空

公司通知的第一时间协助航空公司在航班不正常的情况下联系到旅客本人。

4.5.1必须以OSI GJ CTCM格式在订座记录中录入乘机人本人真实、有效联系方式。

格式：OSI GJ CTCM135*****/Pn,Pn为旅客序号,CM为乘机人手机号码。

4.5.2必须以OSI GJ CTCT格式预留订票人手机号码。

格式：OSI GJ CTCT135*****,CT为订票人手机号码。

4.5.3此两项为必录项，且不允许重复。

4.6订座配置、出票配置必须同为经长龙航空认证通过的配置。必须执行旅客下单和出票为同一配置，且仅允许打印自有配置所开机票的行程单。

4.7代理人不可再次使用客人已取消的编码为另外的客人订座，即使两位客人行程完全相同也必须重新订座并生成新的PNR订位记录。

4.8授权销售代理必须及时关注我司“Q”信息及我司通过各渠道发布的不正常航班信息，务必于接到信息30分钟内通知旅客。

4.9不得使用虚假信息占座，造成航班座位超售或虚耗。虚假信息占座包含但不限于：

4.9.1使用伪造的定座记录编号（PNR）；

4.9.2使用虚假票号占座；

4.9.3用虚假姓名、虚假身份信息、旅客姓名与身份信息不符占座；

4.9.4在同一航班上或是相同航程上反复多次占座；

4.9.5使用“机器人”等信息技术手法占座；

4.9.6预订含重复航段或明显无法衔接航段的编码的订座；

4.9.7伪造客票已出具的虚假信息；

4.9.8预订编码10分钟以上不封口。

4.9.9旅客提出退票申请时，代理人须及时取消订座记录并提出退票申请，避免造成座位虚耗及旅客投诉。

4.10代理人须在旅客支付后30分钟内必须为旅客出票，并告知旅客票号及对应航班信息，不得延迟出票。

4.11 代理人不得将保险、酒店、接送机等其他商品或服务作为默认同意的选项，应当以显著方式提请购票人注意。

4.12代理人在销售过程中，不得以高仓销售，低舱订座出票。

4.13代理人不得误打、虚打行程单或销售假行程单。

4.14代理人须协助旅客在客票有效期内提出退票，逾期客票不予退还。

4.15代理人重复出票退票、因病/亡退票，因参照《长龙航空多等级舱位管理规定》提供所有退票所需材料，不得提供虚假证明材料。

4.16代理人根据《长龙航空多等级舱位管理规定》或相关业务规定收取改期费或退票费，不得多收取旅客退票手续费，须在旅客提出退票申请之日起7个工作日内将所剩金额退还给旅客。

4.17代理人须根据我司规定开具代理费专票；对于退票的客票，须主动交回对应代理费。

4.18代理人不得将企业客户协议机票、私有运价机票、特殊客票

授权给任何未经长龙航空允许、批准的其他渠道进行销售。

4.19发生旅客投诉时，代理人应积极配合我司及时核实情况并提供相应信息。

4.20代理人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保留三年。

4.21代理人不得冒充旅客身份进行投诉。

4.22代理人不得以机票供应商身份与OTA及其他在线网络平台合作进行长龙航空客票销售或类似行为

5. 违规行为调查要求

授权销售代理应积极配合长龙航空对代理人违规销售行为的查处。协助长龙航空对违规销售过程进行调查，包括及时准确按要求提供交易过程的相关数据及记录等信息。

6. 授权销售代理违规处罚标准

6.1 违规处罚标准

序号	违规行为	适用条款	处罚标准
1	违反信息展示及告知	第 3 点	违约金：10000 元/次
2	代理人原因导致旅客信息泄露引起的旅客损失或投诉的	第 4.1 条	违约金：视情况不同处以 1-3 万元的违约金
3	代理人客票填开信息与旅客提供不一致	第 4.2 条	违约金：10000 元/每人每航段
4	销售假婴儿票	第 4.2 条	违约金：Y 舱价格十倍
5	销售假儿童票	第 4.2 条	违约金：Y 舱价格十倍
6	销售假军残票	第 4.2 条	违约金：Y 舱价格十倍
7	代理人在销售儿童票时，如无备注 CHD 造成航空安全隐患	第 4.2 条	违约金：50 元/每人每航段，除赔偿旅客经济损失外
8	未经旅客允许，为旅客办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续	第 4.3 条	违约金：10000 元/每人每航段
9	未按照要求准确输入真实有效联系方式	第 4.5 条	违约金：2000 元/每人每航段

10	未按照要求准确输入真实有效联系方式并无法联系到旅客	第 4.5 条	违约金：10000 元/每人每航段
11	违反客票订出一致	第 4.6 条	首次违约金：10000 元/每人每航段 第二次违约金：20000 元/每人每航段 第三次违约金：30000 元/每人每航段（再次发生以每次增加 1 万元追加违约金，以此类推）
12	未及时处理本部门各类“Q”，未将航班变更信息及时通知到其所填开客票的旅客，每隔 30 分钟向旅客发布最新信息，引起旅客投诉或索赔。	第 4.8 条	违约金：赔偿旅客损失并处以 2-4 万元的违约金
13	违反不正常航班通知要求，导致投诉发生、网络曝光、现场骚乱纠纷等	第 4.8 条	违约金：10000 元/每人每航段 引起公司级投诉：第一次违约金 10000 元/每人每航段；第二次及以上违约金 30000 元/每人每航段 引起局方投诉：第一次违约金 50000 元/每人每航段；第二次及以上违约金 100000 元/每人每航段
14	虚占座位造成航班座位虚耗	第 4.9 条	违约金：Y 舱价格三倍
15	代理人未在 30 分钟内完成出票	第 4.10 条	违约金：5000 元/每人每航段
16	捆绑销售、扰乱销售秩序	第 4.11 条	违约金：5000 元/每人每航段
17	高舱销售，低舱订座出票	第 4.12 条	违约金：20000 元/每人每航段
18	虚打行程单或销售假行程单	第 4.13 条	违约金：Y 舱价格十倍
19	误打行程单	第 4.13 条	违约金：每张客票 200 元
20	超过有效期票退票	第 4.14 条	逾期客票不予退款
21	退票附件不齐全或虚假	第 4.15 条	违约金：每张客票 50-100 元
22	虚假病历退票	第 4.15 条	办理退票时被发现，不予退票，违约金：Y 舱价格一倍； 已退票被发现，违约金：票面价的两倍
23	多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 7 个工作日	第 4.16 条	违约金：每张客票收取 5000 元
24	违反委托方发布产品限制规则，擅自进行“退改签”	第 4.16 条	违约金：票面价两倍至 Y 舱价格一倍
25	违反委托方票务规定办理退改签业务	第 4.16 条	违约金：收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍 交纳违约处罚金
26	多收旅客购票款、退票款	第 4.16 条	退还多收票款并罚违约金：3000 元/每人每航段

27	未按规定开具代理费专票	第 4.17 条	违约金：按发票金额 20%收取
28	退票时未交回代理费	第 4.17 条	违约金：按代理费的 3 倍收取
29	违规销售委托方协议客户特殊运价、旅行社团队运价	第 4.18 条	违约金：终止其政策投放并收取 5000 元/每人每航段
30	代理人未按承运人要求在规定时间内对旅客投诉做出实质性回复的，对我司造成不良影响	第 4.19 条	违约金：视情况不同处以 2-4 万元的违约金
31	代理人未按承运人要求，保留投诉记录	第 4.20 条	违约金：视情况不同处以 1-3 万元的违约金
32	因代理人主动投诉，造成委托方后续工作被动	第 4.21 条	违约金：需赔偿航司全部损失外，并处罚 10000 元或取消授权
33	代理人未取得我司书面授权的情况下，以“机票供应商”身份，与 OTA 及其他在线网络平台合作进行长龙航空客票销售或类似行为	第 4.22 条	违约金：10000 元/每人每航段，情节恶劣取消授权
34	除上述条款规定外出现的销售代理原因导致的投诉		引起公司级投诉：第一次违约金 10000 元/次；第二次及以上违约金 30000 元/次
			引起局方投诉：第一次有效投诉违约金 50000 元/次；第二次及以上有效违约金 100000 元/次

重申：以上违约处罚金不包含赔偿旅客损失和给航司造成的损失，如造成旅客相应经济损失由销售代理人承担。

6.2 特殊情况

对严重危害长龙航空利益及品牌声誉的行为，长龙航空将进一步追究其法律责任。其它未尽事项仍按照长龙航空《中性客票国内销售代理协议》《中性客票国际客运销售代理协议》、《旅客、行李运输总条件》、《浙江长龙航空有限公司国内多等级舱位销售管理规定》以及销售合作协议等规定执行。

6.3 如因销售代理人原因引起旅客投诉（投诉包含但不限于一般投诉、公司级投诉及局方投诉），将由代理人自行受理并解决旅客所提出的相关诉求及赔偿，我司不予受理并根据相关规定对其进行追加处

罚。

7.生效日期

本规定适用所有与长龙航空签署《中性客票国内销售代理协议》、《中性客票国际客运销售代理协议》的销售代理人，本规定2021年8月20日0点起生效。

特此通告！