

海航集团福州航空有限责任公司 国内业务通告

关于修订并下发《福州航空国内航班客运销售 代理服务规范》的通知

福航各授权代理：

为进一步保障消费者合法权益，切实做好旅客服务工作，提升福州航空国内航班客运销售代理人的服务水平，避免在旅客购票、退改签、不正常航班保障等环节造成投诉事件，现修订并下发《福州航空国内航班客运销售代理服务规范》的通知，明确代理人服务规范。具体如下：

一、客票销售服务规定

1、代理人在办理客票销售业务时，须检查旅客身份证、护照、港澳通行证等有效身份证件，填写旅客定座单。订座时，必须完整输入准确的、有效的证件号码及PNR内填写旅客本人联系电话（CTCM栏填写旅客本人联系方式，CTCT栏填写订票人联系方式），以便不正常航班信息能第一时间通知旅客本人。未正确填写旅客本人联系电话造成旅客投诉的，由代理人承担旅客的赔偿责任。订座完毕，须按规定保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。旅客购票及服务信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

2、在接受旅客订座时，代理人应加强客票销售环节中的航空运输服务信息告知工作，如退改签规定、免费托运行李额、是否提供餐食、手

提行李重量及尺寸等服务信息，并留存相关告知凭证。当发生旅客投诉时，航司要求核查代理人展示、告知相关凭证，若代理人无法提供，则视为代理人销售责任，由代理人承担旅客的赔偿责任。

3、代理人通过网络途径销售客票时，应当以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，至少应当包括：①承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；②航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；③航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；④同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；⑤该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；⑥该航班是否提供餐食；⑦按照国家规定收取的税、费；⑧该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。代理人通过线下售票处或电话其他方式销售客票时，须明确告知旅客以上信息或者获取以上信息的途径。

4、代理人出票后，须通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容：①本通知第3条规定的航班主要服务信息；②旅客姓名；③票号或者合同号以及客票有效期；④出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；⑤免费获取所适用航司的运输总条件方式。

5、代理人在完成出票后应在CRS系统中确认客票“RR”状态，避免出票同时系统清位造成座位取消，对旅客行程造成影响。

6、严禁强制捆绑附加产品、低舱高卖、恶意多收旅客票款等行为，对旅客进行欺诈并从中牟利。

7、代理人应严格遵守福航客票销售的相关规定，严禁擅自篡改福航退改签等相关服务规定，多收旅客票款。

8、代理人应提升服务旅客意识，体现“真诚”服务的理念，妥善解决旅客诉求。必要时，可直接联系福航呼叫中心热线95071666进行协调解决。

9、代理人应及时处理本部门各类“Q”，协助旅客办理改签、退票等业务，做好旅客解释工作。未将航班变更信息及时通知到其所填开客票的旅客，引起旅客投诉或索赔的，由代理人承担赔偿责任。

10、对于不正常航班旅客的投诉，各单位应配合福航根据相关规定积极与旅客沟通，安抚旅客情绪，避免投诉升级。必要时，可直接联系福航呼叫中心热线95071666进行协调解决。

11、未经福航书面授权，代理人在第三方渠道将福航的销售政策进行投放、展示及客票销售或代理人未经福航专项书面授权，接受第三方在其平台从事福航客票销售行为，福航除向代理人追缴由此带来的一切经济损失外，并依据《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》另行处罚。

12、代理人预定与出票不在同一个平台操作，如代理人在黑屏系统预定并生成PNR，后续在B2B平台操作出票，黑屏系统无法识别并误清编码造成旅客投诉或索赔的，由出票终端承担赔偿责任。已出票但被系统误清编码的客票，按自愿退票处理。

13、在处理旅客诉求时，代理人应本着真情服务的原则进行协调解决，确认旅客是否接受处理方案，留存相关凭证，以便后续旅客再次投诉时对处理记录进行核查。同时，代理人应当设置电子邮件地址、投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。在收到旅客投诉之日起10个工作日内做出包含解决方案

的处理结果，书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存3年。

14、代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续（不含金融机构处理时间）。

15、代理人通过网络途径销售客票时，须将委托方运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知，更好地了解相关服务标准。通过售票处或电话等其他方式销售客票时，须提示购票人阅读委托方运输总条件并告知阅读委托方运输总条件的途径。

16、代理人信息若发生变更，包括企业的合并、分立、解散、撤销或名称、法定代表人、营业地址、联系电话、传真、电子信箱等的任何变更，应在变更之日起3个工作日内书面通知航司。

17、代理人应当根据民航行政机关要求，将投诉受理机构、投诉受理人员、中国境内投诉受理电话和电子邮箱地址等信息，通过民航服务质量监督平台进行及时备案。信息发生变更的，应当自变更之日起5个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。同时，代理人需根据民航行政机关要求报送旅客运输服务有关数据和信息，并对真实性、准确性以及合法性负责。

二、其他

1、代理人应严格按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》及本文件要求销售福航客票。若违反上述规定，福航有权视事件的严重性给予代理人相应处罚。涉及重大、有效的代理人责任投诉或给福航带来负面品牌影响的，福航有权取消代理人销售权限并罚没押金。

2、本文自下发之日起生效，原国内业务通告FUQD2020-003关于修订并下发《福州航空国内航班客运销售代理服务规范》的通知同步作废。

本规定最终解释权归属福州航空市场营销部。

附件一：代理人违约行为及违约金对照表

福州航空市场营销部

2021 年 8 月 20 日

附件一：代理人违约行为及违约金对照表

序号	违约行为	违约金标准
1	冒打、误打行程单	定座舱位对应服务等级全票价的一倍
2	平台销售展示资质信息不符	违约金额：3000 元
3	因违反业务操作规定、工作差错等原因造成旅客无法乘机或出行不便或航空安全隐患	承担全部责任并赔偿旅客及委托方经济损失，按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额缴纳违约金
4	虚占航班座位	补齐所占航班舱位票款，按所占航班舱位对应服务等级全票价一倍金额缴纳违约金
5	恶意虚占航班座位	补齐所占航班舱位票款，按所占航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额缴纳违约金
6	未按委托方规定在订座记录中录入旅客的手机号码或其它有效联系电话，导致航班发生变更时无法及时通知到旅客而引起旅客投诉或索赔	赔偿旅客和委托方的经济损失，按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额缴纳违约金
7	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，引起旅客投诉或索赔	赔偿旅客和委托方的经济损失，按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额缴纳违约金
8	不配合委托方不正常航班旅客服务后续工作安排，未及时将航班变更信息通知旅客的，引起旅客投诉或索赔	赔偿旅客和委托方的经济损失，按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额缴纳违约金
9	未定妥座位填开客票，造成旅客无法乘机或出行不便	承担由此给旅客造成的损失，并按订座航班舱位对应服务等级全票价一倍金额缴纳违约金
10	在销售时，发布舱位票价或产品价格与委托方公布运价不符	每个航段收取 3000 元
11	阴阳票	补齐差价，并按所填开票面价格十倍金额缴纳违约金
12	收取旅客机票款与机票票面价格不一致的	每张客票收取 5000 元
13	未经委托方特殊授权，对非本代理销售的订座信息进行任何操作	每张客票收取 5000 元
14	未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办	每位旅客收取 5000 元

	理退款手续	
15	展示、销售时，隐匿修改委托方退改签标准	每个航段收取 3000 元
16	因故意或恶意以多航段联程中转进行不规范价格展示、销售，导致票价虚高，扰乱销售市场，误导旅客消费的行为	已出票，按每张客票收取 5000 元违约金；未出票，仅对外展示、宣传，则按每航段收取 5000 元违约金
17	违反委托方票务规定办理退改签业务	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国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍缴纳违约金
18	多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 7 个工作日	每张客票收取 5000 元
19	退票附件不齐全或虚假	对应服务等级全票价一倍金额
20	强制捆绑销售保险、积分、车接送等非委托方产品	每个航段收取 3000 元
21	违规销售委托方协议客户特殊运价、旅行社团队运价	终止其政策投放，并按每张客票收取 5000 元
22	违规销售委托方金鹏里程积分兑换客票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票	每张客票收取 5000 元
23	销售假婴儿/儿童/金鹿卡折中折票	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的十倍缴纳违约金
24	销售假军警残票	每张客票订座舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍缴纳违约金
25	高舱低占	每张客票订座舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍缴纳违约金
26	客票票面恶意涂改（姓名、票价、航段）	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国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍缴纳违约金
27	票价无意填开错误	收取订座舱位与对应服务等级全票价差价
28	倒联、换联	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的五倍缴纳违约金
29	已经乘机的客票办理退票、作废或再次乘机	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的十倍

		缴纳违约金
30	误机客票作废处理	每张客票订座舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍 缴纳违约金
31	虚假换开（逃避退票手续费，升舱换开后退票）	按未换开前客票标准收取退票费，并处以订座舱位对应服务等级全票价的一倍违约金
32	无相关优惠凭证填开优惠票	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国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍 缴纳违约金
33	无票证退票（没有相关票联的前提下在系统上做退票数据操作，造成委托方票款流失的恶意退款）	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国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍 缴纳违约金
34	重复退票（同一张票联重复做几次退票）	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的五倍 缴纳违约金
35	误机的团队客票；以及办理了遗失票证手续但未满有效期或未经结算中心确认是否已被冒乘、冒退的遗失客票办理退票手续的客票；对客票信息删改且办理退票	收回票款，并按订座舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍 缴纳违约金
36	优惠票未按指定舱位销售等行为引起旅客投诉	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国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍 缴纳违约金
37	利用代理费返利销售，扰乱市场销售秩序	每张客票收取 5000 元
38	代理方未按委托方规定尽到销售告知义务	按定座航班舱位对应服务等级一倍向委托方缴纳违约金
39	代理方未经委托方书面授权，在第三方渠道将委托方的销售政策进行投放、展示及客票销售的行为	委托方除向代理方追缴由此带来的一切经济损失外，还将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理方收取违约金
40	经营航空网络销售平台的代理方，未经委托方专项书面授权，接受第三方在其网络销售平台从事委托方客票销售行为	委托方除向代理方追缴由此带来的一切经济损失外，还将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理方收取违约金
41	代理方以其名义受理旅客购票信息，并在委	委托方除向代理方追缴由此带来的一切经济损失

	托方官网进行采购客票的行为	失外, 还将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理方收取违约金
--	---------------	----------------------------------