

海航控股市场营销部渠道业务通告

关于代理人执行《公共航空运输旅客服务管理规定》工作的 通知

各营销单位：

交通运输部于2021年3月3日颁布了《公共航空运输旅客服务管理规定》(交通运输部令2021年第3号,以下简称“新规”),并于2021年9月1日起实施。为了更好的贯彻落实新规要求,维护旅客的航空运输权益,规范各销售单位的经营活动,特制定本文件,并请各销售单位遵照行执。

一、适用范围

所有境内签约销售代理

二、适用日期

自2021年9月1日起实施

三、相关工作要求

(一) 客票销售告知

代理人须严格执行销售代理协议中关于运输总条件、售前和售后等方面的告知义务。航司将依据协议条款针对未能按照协议要求执行告知义务的代理人收取相应违约金。

1. 运输总条件的告知

- (1) 代理人通过网络途径销售客票的,应当将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。

- (2) 代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。

2. 售前告知

- (1) 代理人通过网络途径销售客票的，应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，包括航班信息、客规、票价、税费和服务等。
- (2) 代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人以上信息或者获取以上信息的途径。
- (3) 代理人在销售国际客票时，应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。
- (4) 代理人在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系方式等必要信息准确录入订座系统

3. 售后告知

- (1) 代理人出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的所有重要内容，包括缔约承运人和实际承运人、客票有效期、出行提示信息、乘机手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
- (2) 代理人、航空销售网络平台经营者应当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。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。

(二) 航空销售网络平台经营者管控（各主要OTA及自有网络平台的

代理人)

1. 代理人未经海南航空书面授权，在第三方渠道将海南航空的销售政策进行投放、展示及客票销售的行为；
2. 经营航空网络销售平台的代理人，未经海南航空专项书面授权，接受第三方在其网络销售平台从事海南航空客票销售行为；
3. 代理人以其名义受理旅客购票信息，并在海南航空官网进行采购客票的行为；
4. 出现以上三种情况，海南航空除向代理人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人收取违约金。

(三) 退票

根据新规第二十六条规定，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（上述时间不含金融机构处理时间）。各销售代理须对旅客退票所提交的相关材料进行严格审核、把关。确保审核无误后方可告知旅客退票已正式受理，正式受理之日起为“有效退款之日起”。凡遇旅客退票咨询、提交退票材料不全等均不能作为正式受理，且不能纳入有效退款之日计算。

1. 自愿退票

- (1) 代理人收到旅客自愿退票申请后，须立刻取消座位，并通过订座系统操作自愿退票。在收到航协结算的退款后，当日立刻通知旅客。海航财务系统定期自动复核自愿退票数据，如发现问题退票将通过 ADM 收回票款。

(2) 旅行社或组团单位在收到旅客退票申请后，向出票单位提交退票申请，退票仅限团队销售系统（团队退票清位时间统一按照旅行社在团队销售系统提交退票的时间为准）。退票流程由旅行社在团队销售系统提交退票—营业部/营销中心审核—财务审核退款。营业部在 1 个工作日内完成退票审核，财务部在 2 个工作日内完成审核退款。

2. 非自愿退票

(1) 不正常航班退票：代理人收到旅客不正常航班退票申请后，须立刻向海航客服核实航班不正常信息，确认后立刻取消座位，并在 2 个工作日内通过订座系统操作非自愿退票。在收到航协结算的退款后，当日立刻通知旅客。海航财务系统定期自动复核不正常航班非自愿退票数据，如发现问题退票将通过 ADM 收回票款。

(2) 病退、拒签、拒载：

代理人收到符合航司规定的病退、目的国使馆（领事馆）拒签、机场拒载等相关证明材料后，须立刻取消座位，并在 2 个工作日内审核相关有效材料并提交海航当地营业部审批；营业部（代理人对接客户经理以及营业部经理）须在 1 个工作日内审批完毕。

(3) 其他非自愿类：

A. 指超过有效期的国际 BSP 客票、其他特殊原因需转直属柜台退款的 BSP 客票。

B. 代理人在收到旅客有效退票材料后，须 2 个工作日内提交海航当地营业部审批；营业部（代理人对接客户经理以及营业

部经理)须在1个工作日内审批完毕,并按照特殊退款流程办理。

(4) 团队非自愿退票:

- A. 原则上非自愿退票在团队销售系统上申退,如旅客在机场柜台提出退票要求,可根据现场情况建议旅客回原出票单位办理或现场退票。旅行社或组团单位收到旅客退票申请材料后进行审核确认,在2个工作日内提交团队系统申退。
- B. 团队旅客的病退、拒签、拒载等特殊原因退票,参照本规定第2条非自愿退票中第(2)点办理。

3. 退票时限和质量要求

(1) 代理人在收到真实、有效、完整的材料后应在不超过2个工作日内提交对应的营业部审核,如果提交申请的时间超过了规定期限,必须即刻以有效方式通知营业部尽快处理,最大限度挽回所耽误的时间。如果因此而导致7天内(不含金融机构处理时间)未能退款成功,航司将按照对应协议规定每张客票收取代理人5000元违约金。

(2) 为有效保证旅客7日内收到退款,当退票申请需要准备材料时,代理人须保证材料的有效性、真实性和完整性。代理人因接受和提交过期、无效材料或者是伪造和涂改材料、或者不完整的材料而导致无法退票或者无法按时退票而产生的投诉,将由代理人承担全部责任和旅客相应损失。

(四) 旅客投诉处理

1. 代理人、航空销售网络平台经营者应当设置电子邮件地址、境内的投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。
2. 代理人、航空销售网络平台经营者应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。
3. 代理人、航空销售网络平台经营者收到旅客投诉后，应当及时受理；不予受理的，应当说明理由。
4. 代理人、航空销售网络平台经营者应当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。

(五) 信息留存与信息报告

1. 代理人、航空销售网络平台经营者应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。
2. 代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业航空信息企业应当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。
3. 代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业航空信息企业应当依据新规第十四条的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

请各营业部将此文件及时通知签约代理人，并要求代理人认真执行。特此通知

海航控股市场营销部销售部

2021 年 8 月 27 日