

# 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:贾凤钢 联系电话:010-57817619 页数:5

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

## 关于规范 2022 年春运期间代理人销售秩序的通知

各销售单位:

春运即将临近,为进一步贯彻《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)文件精神,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。根据以往春运期间高频高发销售违规及投诉焦点,切实保障春运销售工作顺利开展,现针对 2022 年春运期间渠道销售工作规范通知如下:

### 一、2022 年春运时间段

春运时间段:2022 年 1 月 17 日--2022 年 2 月 25 日

### 二、适用范围

海航控股签约销售代理

### 三、销售秩序及处罚原则

1. 各销售代理须严格履行代理协议中销售告知条款约定,尤其针对运输总条件、售前、售后等相关信息必须做到切实告知义务,若因

销售告知问题导致旅客投诉，一经查实，我司将按订座舱位对应服务等级的全票价一倍收取代理人违约金。

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全票价一倍缴纳违约金；若判定属恶意虚占航班座位，则按所占舱位服务等级的全票价两倍缴纳违约金。

3. 销售代理人须在定座系统中时，输入旅客本人有效联系方式，以确保航班不正常时，能及时通知到旅客。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，同时我司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。

4. 当发生不正常航班时，销售代理人须及时、准确地告知旅客航班延误或者取消的信息，其中包括航班出港延误或者取消原因、航班动态以及后续服务保障方案等。

5. 在办理旅客退票时，须严格执行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之规定（上述时间不含金融机构处理时间）。在处理退票过程中，须对退票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。

6. 严禁销售代理人未经我司书面授权，将我司销售政策投放第三方渠道或受理第三方渠道客票销售，违者我司除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。

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. 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。（例：1 月 20 日 00：05 分起飞航班，旅客必须于 1 月 19 日晚上到达机场办乘机手续，而并非 1 月 20 日晚上才去机场）。

9. 严禁在 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。

10. 各销售代理须严格遵守销售秩序，若春运期间出现违规，将视违规情节严重情况，在《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》处罚标准的基础上，追加 1-5 倍的处罚，情况严重者将终止代理合作。

11. 其他规定参见《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》执行。

### **三、各营销区域工作要求**

1、各区域单位须在 2021 年 12 月 15 日前排查所辖销售代理自有网站中涉及海航控股产品的旅客告知和产品信息，确保各类信息更新及时准确无误，同时明令禁止销售代理擅自修改退改签规定、产品名称和条件等信息，并做好自查台帐；

2、疫情期间，在做好防疫防控同时，各区域应及时掌握各进出港航班防疫防控信息更新要求，针对代理人销售过程中相关防疫信息咨询及时给予提供帮助。

3、春运期间，各区域单位须加强与机场、售票处等容易引发机票价格风险点的一线单位保持日常沟通与联系，对违规销售行为须持高度警惕心理及监控能力，及时发现问题，及时采取有效补救措施，将违规行为消灭于萌芽状态；

4、各区域单位须向所辖销售代理人着重强调，必须严格执行销售信息告知服务，尤其是海航系各航司的差异化服务告知。同时提醒旅客在春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。

5、各区域单位须要求销售代理人在销售系统中预留旅客有效手机号码，并在发生航班不正常时，及时准确地传递信息，做好旅客后续保障服务工作；

6、加强销售代理人的监管力度，确保服务的一致性，避免因代理人违规操作影响海航品牌销售服务品质；

7、各营业部须加强代理人恶意虚占座位和其他违规行为的监控，一旦发现虚占座位违规行为，立即对代理人所属帐号采取屏蔽措施；

8、加强旅客信息安全保密提示，防止因个人原因导致旅客信息外泄而造成的法律风险。

**本规定最终解释权归属于销售部渠道管理中心，联系人：贾凤钢，联系电话：010-57817619。**

特此通知

海航控股市场营销部销售部

2021年12月13日