

# 乌鲁木齐航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕14号

## 关于进一步明确乌鲁木齐航空代理人业务操作规范和相关处罚标准的通知

签发时间	2022年01月13日	签发人	王松明
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	周培桓
发布范围	主送	各销售单位、95334	
	抄送	乌鲁木齐航空财务部	
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>为建立制度化、规范化销售代理工作流程，提升各销售渠道自身服务水平和旅客满意度，现拟定并下发《关于进一步明确乌鲁木齐航空代理人业务操作规范和相关处罚标准》的业务通告，请各销售单位遵照执行。</p> <p>一、各销售单位应熟悉与乌鲁木齐航空或其控股企业授权签署的销售代理协议内容，并熟练掌握乌航下发的各项通知、业务规定等并建立系统化知识库体系，实时关注乌航各文件下</p>		

发渠道（含各类微信群、QQ 群等）下发的最新版本业务规定并及时更新。

二、各销售单位应熟练掌握 IATA、中航信等各类系统及模块（包括但不限于 ETERM、ASD、GP、B2B 等）使用方法及规则。

三、各销售单位在销售过程中，应当完整、准确地将我公司政策尽数告知旅客，减少各类型投诉。

四、各销售单位在销售过程中如有业务疑问，可在乌航各业务群中进行咨询，客户经理、呼叫中心将第一时间进行反馈。禁止同一事项多人对接产生虚耗。相关咨询群组见附件 1。

五、如各销售代理人未按照双方客运销售代理协议履行代理人相应义务，并已实质造成乌鲁木齐航空经济损失、旅客投诉等负面影响，我司将按照代理协议中约定的违约行为对相关责任单位及关联人进行处罚，具体处罚标准见附件 2。

特此通知

**附件 1：乌鲁木齐航空各业务代理群**

QQ 群	群号
乌航皖赣业务交流群	853538258
乌航苏沪闽业务交流群	853537334
乌航重庆站业务交流群	853540738
乌航湖北站业务交流群	853919535
乌航浙江站业务交流群	559277724
乌航宁青业务交流群	321711389

乌航湖南业务交流群	853938456
乌航广东业务交流群	853509201
乌航山东站业务交流群	853955579
乌航华北业务交流群	853507984
乌航琼桂业务交流群	853535125
乌航四川站业务交流群	709150124
乌航陕西站业务交流群	649938598
乌航云贵藏业务交流群	27286164
乌航河南站业务交流群	853493815
乌航新疆站业务交流群	853921721
乌航东北站业务交流群	541759846
乌航甘肃业务交流群	853510980

**附件 2：代理方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交纳违约金。
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交纳违约金。
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交纳违约金。
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	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

	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	价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额交纳违约金。
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交纳违约金。
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交纳违约金。
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交纳违约金。
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 3000 元
11	阴阳票	补齐差价，并按所填开票面价格十倍金额交纳违约金
12	收取旅客机票款与机票票面价格不一致的	每张客票 5000 元
13	未经委托方特殊授权，对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，或办理退款手续	每位旅客收取 5000 元
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	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 交纳违约金
17	多收旅客退票手续费或办理退款业务超过5个工作日	每张客票收取5000元
18	退票附件不齐全或虚假	对应服务等级全票价一倍金额
19	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
20	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
21	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
22	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 交纳违约金
23	销售假军残票	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 交纳违约金
24	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 交纳违约金
25	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 交纳违约金
26	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
27	倒联、换联	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的五倍

		交纳违约金
28	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交纳违约金
29	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交纳违约金
30	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
31	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交纳违约金
32	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交纳违约金
33	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交纳违约金
34	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交纳违约金
35	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 交纳违约金
36	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
注：以上处罚标准存在更新情况，具体以客运销售代理协议规定内容为准。		
<b>注意事项</b>	规定最终解释权归属于市场营销部渠道管理中心，联系人： 刘会宗、周培桓；联系电话：0991-6787296。自下发之日起执行， 请相关人员落实。	