

# 中国东方航空股份有限公司华南营销中心文件

华南营销中心渠道组〔2022〕01号

签字：



## 关于重申辖区代理人销售合规行为的通知

华南地区各销售代理：

2022年春运将至，为进一步加强合作，保障旅客权益，维护航空市场正当销售秩序，根据东航代理人合规管理规定相关要求，现再次重申代理人销售行为相关规定，现要求如下：

一、加强对业内同行及分支机构销售行为的监管，对于违反以下（但不限于）行为，东航将严格按照《国内代理合规管理规定（试行）》相关规定，按照“谁出票谁负责”的原则进行处理。

- 1、符合“售订比-退售比”标准；
- 2、“规范客票销售及退改签销售”：不得擅自变更规则及违规收费；
- 3、“军警残销售”：不能假冒证件享受优惠；
- 4、“PNR中规范输入手机号”：需准确录入每名乘机旅客联系手机号码；
- 5、“重要旅客销售”：未经授权不得私自订座和销售；不得恶意解除GDS系统已产生的绑定航段订座，不得对绑定航段进行分别出票，不得使用弃乘方式获取更低票价；特别是代理需对自有平台订座记录加强核查与监管，关注订座记录中SSR项备注的整个行程情况；

不得以任何形式进行虚占座位，包括但不限于在规定时间内内的多人 PNR 的不完全出票行为；

必须在收到旅客退改需求的第一时间为旅客办理相关业务，不得擅自拖延；

其他导致东航和旅客权益受损的恶意及非恶意行为；

二、需加强旅客购票信息告知服务，严格执行各类收费项目明码标价要求，在航班不正常时及时清 Q、通知旅客，确保不正常航班的服务保障工作顺利进行；

三、不得擅自冒打旅客行程单；严禁虚开、伪造、倒卖行程单，不得无故、以非正当理由拒绝为旅客开具行程单，提醒旅客妥善保管好行程单。

四、其他未尽事宜，按东航代理人合规管理规定执行。

请各销售代理规范自身销售，东航对于各类不符合规定的行为将依规严肃处理。

特此通知。

2022 年 01 月 14 日

---

经办单位：渠道组

电话：020-39435369

经 办 人：黄健辉

传真：020-39435356