

关于加强分销渠道业务规范的通知

各代理：

近期旅客投诉问题突出，我公司召开了票务投诉整治专题会议，以降低旅客投诉率。合法合规经营是落实全面依法治国的要求，维护旅客合法权益，是以人民为中心的体现。根据交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021年第3号令）等法律法规以及《国内航空旅客运输销售代理协议》（以下简称《代理协议》），进一步督促分销代理机构依法合规经营，诚实信用履约，现对有关分销机构操作规范进一步明确如下：

一、明确经营主体责任，严禁违约供货行为。《代理协议》中明确约定“代理方仅限在自有门店、网站等开展与委托方机票相关产品的政策投放、票务定座和销售，不得在第三方平台供货；同时，代理方也不得接收供货”，为维护旅客权益，代理人应严格履行协议条款，禁止向其他代理或平台供货或接收供货。

二、履行法律义务，限时办结退改业务。代理人方应严格遵守交通部3号令有关“退改签”服务规则，代理方应当在收到旅客有效退款申请之日起七个工作日内办理完成退款手续，并回收作废行程单。代理人应确保旅客已提交完整的退票所需材料之日起七个工作日内完成退款行动，上述时间不含金融机构处理时间。

三、禁止违法行为，原渠道打印行程单。机票行程单作为合法的报销凭证，不得重复打印，严禁分销代理机构打印东航自有渠道（包括官网、APP、客服中心、M网站、小程序等）销售机票的行程

单；禁止分销代理机构擅自打印非本机构出票的机票行程单；禁止虚开、伪造、倒卖行程单及无故、以非正当理由拒绝为旅客开具行程单。

四、公示运输总条件和有关必要信息。分销代理机构通过线上网络途径销售客票时，应以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，并将承运人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。代理人通过线下售票处或者电话等其他方式销售客票时，应当告知购票人上述信息或获取上述信息的途径。

五、依法履行代理义务。对于被取消东航授权且无法提供退改服务的代理人，应对已销售的机票负责，在接到旅客问询和申请客票退改时，须告知和引导旅客通过航空公司当地直属服务机构或官网、APP 等进行客票退票、变更等操作，必要时可咨询 95530 客服热线。不依法履行代理义务，由此造成旅客损害的须承担相应的法律责任。

票务服务工作是维护旅客权益、提升公司服务品质的重要环节，各销售代理必须高度重视。对于核实确为代理人过错的投诉案件，我司将严格依照《代理协议》条款严肃处理，对于情节严重的或整改不力的代理可以在严肃处理的基础上取消代理授权。

2022 年 1 月 24 日