



关于重申规范销售代理人/网络平台售票行为的业务通告

各渠道授权销售代理：

为提升旅客服务品质，做好服务质量管理，规范渠道销售代理人客票销售行为，根据交通部《公共航空运输旅客服务管理规定》、吉祥航空《国内航空旅客运输销售代理协议》等规定条款，现再次重申销售代理人/网络平台在从事客票销售过程中的相关职责及处罚规定，并从通告下发之日起将严格执行：

1、不得未经授权在非自营平台销售客票

销售代理人仅限在门店、网站等自有渠道开展吉祥航空机票相关产品的政策投放、票务订座和销售，如代理人未经授权在非自营的平台上进行政策投放、票务订座和销售，第一次收取 1 万元罚款，第二次收取 2 万元罚款，并屏蔽订座配置，第三次收取 3 万元罚款同时屏蔽订座配置并取消客票销售授权。

2、展示价格不得低于官网

除吉祥航空授权销售产品及旗舰店（直联）或定向投放政策外，销售网络平台所展示客票销售价格不得低于吉祥航空官网价格，如有违反，第一次暂停该平台所有产品、政策及旗舰店（直联）运价投放，第二次严重警告并处罚金 1 万元，第三次屏蔽平台所有渠道订座授权一周进行处罚。



3、不得无故延迟出票

网络销售平台应在旅客机票订单支付成功后 30 分钟内完成出票，保障出行，不得在任何情况下出现“预计最晚于起飞前 XX 小时完成出票”。如违反此规定，按照 5000 元/人程进行处罚。

4、不得违规加价销售

销售代理人/网络平台在销售客票时不得违规加价销售，包括但不限于在旅客不知情情况下高退低买谋取差价、未按实收金额出票等，以旅客实际支付的机票含税价格与机票票面显示含税价格为判断依据。若核实违规，第一次按每个座位对应的物理舱位公布运价的两倍罚款；第二次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款并有权屏蔽订座配置；第三次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款，同时有权屏蔽订座配置并取消其销售授权。

5、不得擅自更改客票运输要求和使用条件

销售代理人/网络平台在销售客票时不得以任何理由擅自改变客票对应的规章、运价及运输要求和条件，包括但不限于客票退改签规定。若核实违规，第一次按每个座位对应的物理舱位公布运价的两倍罚款；第二次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款并有权屏蔽订座配置；第三次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款，同时有权屏蔽订座配置并取消其销售授权。

6、不得虚占座位及虚假确认



销售代理人不得虚占座位，包括但不限于订座后不封口、不出票或多人订座后不完全出票。同时不得擅自安装、使用未经民航主管部门指定的境内、外计算机销售系统终端和其他相关系统进行占座或销售。若核实违规，第一次按每个座位对应的物理舱位公布运价的两倍罚款；第二次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款并有权屏蔽订座配置；第三次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款，同时有权屏蔽订座配置并取消其销售授权。

7、必须正确录入旅客联系方式

销售代理人/网络平台须按规定在定座记录中输入旅客准确的手机号码，对因代理人人为疏忽、漏输或错输手机号的行为，经核实销售代理人/网络平台应按每张 1000 元支付罚款；对旅客提供了本人手机号，而销售代理人/网络平台未在订座记录中输入或引起旅客投诉的行为，经核实，销售代理人/网络平台应按每张 2000 元支付罚款，同时吉祥航空有权屏蔽销售代理人/网络平台订座配置并暂停其奖励费用的发放。

8、必须及时办理旅客退款

销售代理人/网络平台应当在收到旅客有效退款申请之日起 5 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。若核实违规，第一次按每个座位对应的物理舱位公布运价的两倍罚款；第二次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款并有权屏蔽订座配置；第三次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款，同时有权



屏蔽订座配置并取消其销售授权。

以上相关规定均根据《公共航空运输旅客服务管理规定》、《吉祥航空旅客运输销售代理协议》等提出重申，销售代理人/网络平台应遵守吉祥航空不时更新的有效规章和规定。销售代理人/网络平台要严格自律、诚信经营，承担旅客从航班咨询、购票改签、航班变动通知等后续服务的全流程责任。机票销售市场中出现本通告所述之外的其他新违规情况，导致吉祥航空或旅客权益受损的任何违规行为，吉祥航空有权对销售代理人/网络平台采取相应的管控措施，如索取赔偿金、屏蔽订座配置、取消客票销售授权等，并保留进一步追究其法律责任的权利。

特此通知。

上海吉祥航空股份有限公司 商务部

2022 年 3 月 8 日