



# 海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕15号

<b>提示主题</b>	<b>关于下发规范全渠道代理人临近有效期客票退票的通知</b>		
<b>签发时间</b>	2022年5月9日	<b>签发人</b>	艾朱巍
<b>执行类型</b>	■阅知 ■落实 ■传达 <input checked="" type="checkbox"/> 反馈	<b>联系人</b>	张国豪
<b>发布范围</b>	<b>主送</b>	境内各区域营销中心/营业部/商务处	
	<b>抄送</b>	市场营销部领导、销售部领导、境内各区域营销单位经理	
<b>提示内容</b>	<p>各区域销售单位：</p> <p>根据财务部提供数据，发现近期代理人未经旅客同意，提交临近有效期客票退票，严重损害旅客权益，并且未按规定留存旅客有效联系手机号码，为加强渠道管控，现针对此次暴露的问题，规范代理人临近到期客票退票再次重申如下：</p> <p><b>一、规范要求</b></p> <p>代理退票时须严格执行我司相关规定，不能未经旅客同意提交临近有效期客票退票。</p> <p><b>二、处罚标准</b></p> <p>1、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，按每位旅客收取5000元违约金。</p> <p>2、如代理人违规两次，第三次按每位旅客收取6000元违</p>		

约金，第四次起按每位旅客 2000 元/次递增收取违约金。

各区域销售单位对代理人加强管理，组织培训代理人学习相关业务文件。

特此提示

海航控股市场营销部销售部

2022 年 5 月 9 日