

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕90号

关于下发《首都航空境内签约授权代理人机票销售管理规范》的业务通告

签发时间	2022年3月14日	签发人	张国平
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	邴强
发布范围	主送	市场营销部	
	抄送	无	
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>根据中华人民共和国交通运输部2021年第3号令《公共航空运输旅客服务管理规定》和代理人签署的《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》，为进一步规范市场销售行为，遏制分销代理客票销售违规现象，建立公平、有序、良好的市场竞争环境，保障消费者合法权益，特修订下发《首都航空境内签约授权代理人机票销售管理规范》，现将有关管理规定明确如下。</p>		

一、适用范围

首都航空境内签约授权代理人销售的首都航空国内、国际航班 898 客票，包括各销售代理人所运营的网站、新兴的互联网平台、垂直搜索引擎、手机 APP、微信小程序等移动客户端，售票处以及电话售票等各类售票途径。

二、销售规定

1. 各分销代理网络平台未经航司书面授权，严禁将航司销售政策在第三方平台投放，同时各线下传统代理未经航司书面授权，严禁将航司销售政策及价格投放于第三方平台，包括无首航授权的网络平台，如马蜂窝、智行火车票等。

2. 各分销代理网络平台销售航司机票或含机票打包产品的供应商必须为航司签约授权代理人，非航司签约授权的代理人一律不得在分销代理网络平台上销售航司机票。

3. 各分销代理通过网络平台销售客票时，应在显要位置展示首都航空有限公司运输总条件，确保旅客阅读相关规定后方可订票；各线下传统代理通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，须提示购票人阅读航司运输总条件并告知阅读航司运输总条件的途径。

4. 各分销代理网络平台及线下传统代理必须完整准确的输入旅客姓名、有效证件号码及旅客有效手机号码。其中手机号码输入格式如下：

(1)输入旅客本人电话号码：

>OSI JD CTCM 手机号码/Pn

Pn 为相应旅客，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客，如：OSI JD CTCM136XXXX0457/P1，录入第一个旅客的手机号码。

(2)输入代理人（联系人）电话号码

>OSI JD CTCT 手机号码

如果留下的手机号为联系人的电话，非任意 PNR 内旅客的手机号码，需要以 OSI JD CTCT 手机号码形式存储，CTCT 代表此号码为代理人或联系人的手机。

5. 各分销代理网络平台及线下传统代理为欧盟国家公民旅客提供服务时，应遵守欧盟《一般数据保护法案》(General Data Protection Regulation, GDPR)规定的特别义务：

(1)代理人及所属售票机构为欧盟国家公民旅客提供服务时，应当显著方式明确告知：其个人信息会被代理人及航空公司收集、传输、存储、处理，旅客在代理人处购买客票表示其同意代理人及航空公司收集、传输、存储及处理其个人信息。

(2)代理人及所属售票机构应当告知欧盟国家公民旅客其有权随时撤回上述同意，并可以登陆航空公司官网了解个人数据保护的相关政策和规定。

(3)代理人应当具有用户数据保护的相关技术和能力，保证

其收集、传输、存储、处理用户数据符合 GDPR 的要求。

6. 除航司另有特殊授权外，原则上分销代理网络平台及线下传统代理不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作。

7. 各分销代理网络平台显要位置要标明真实销售代理企业名称、航协号，且该企业名称必须与在航协注册以及与航司签订销售代理协议的实际名称一致。

8. 各分销代理网络平台不得将航司协议客户特殊运价、旅行社团队运价在网络平台上以散客的形式进行展示和销售，不得将旅游打包产品、机票附赠产品等拆分销售，不得将航司常客里程积分的免票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票等在平台上销售。

9. 各分销代理网络平台及线下传统代理不得以商旅优选、优选套餐、优飞币、飞享金等非航司认可的产品展示方式将保险、优惠券、接送机等附加收费产品与航司机票进行强制绑定销售，并通过此方式修改正常客票的销售价格和使用规定。

10. 未经航司许可，各分销代理网络平台、供应商及线下传统代理不得以官网代购方式销售航司产品。

11. 各分销代理网络平台、供应商及线下传统代理不得存在 BSP 收单航司直营专区出票、航司直营专区收单 BSP 出票等倒票行为。

12. 各分销代理网络平台、线下传统代理发布航司舱位运价和相关产品价格，必须严格按照航司对应舱位及产品公布的运价发布，不得以任何方式随意篡改价格，且所销售的机票款必须与票面显示价格一致。

13. 各分销代理网络平台及线下传统代理销售航司机票时，须明确展示和告知旅客所售舱位，并严格按照航司的规定展示相应的服务条款、使用限制条件等内容，不能随意修改和隐藏航司公布的退改签规定。

14. 各分销代理网络平台及线下传统代理不得将 Through Fare 等国际联程产品，以不符合其使用条件的形式在网络平台上展示、销售；不得将航司给予的国际后返奖励，以直减票价的形式，放至网络平台前端向旅客展示、销售。

15. 各分销代理人通过网络途径销售客票时，须以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于：

(1) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；

(2) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；

(3) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；

(4) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

(5) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；

(6) 该航班是否提供餐食；

(7)按照国家规定收取的税、费；

(8)该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等；

线下传统代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，须明确告知旅客以上信息或者获取以上信息的途径。

16. 各分销代理网络平台及线下传统代理在销售航司国际客票时，应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

17. 各分销代理网络平台及线下传统代理出票后，须通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容：

(1)本规定第二条：分销代理境内网络平台销售规定中第 15 项告知旅客所选航班的主要服务信息；

(2)旅客姓名；

(3)票号或者合同号以及客票有效期；

(4)出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；

(5)免费获取所适用的航司的运输总条件方式。

(6)国际中转住宿及行李运输服务内容，以及查询此相关服务内容的有效方式。

18. 各分销代理网络平台及线下传统代理应当保存客票销

售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。信息保存时间自交易完成之日起不少于 3 年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

19. 各分销代理网络平台及线下传统代理在销售代码共享航班时，须告知旅客代码共享航班的实际承运人和销售承运人。告知代码共享航班退改签等票务相关规则按销售承运人标准执行，行李、空地及不正常航班等服务标准按实际承运人标准执行。

20. 各分销代理网络平台及线下传统代理应按民航行政机关及航司要求受理和处理旅客投诉：

(1)应当设置电子邮件地址、中华人民共和国境内的投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。

(2)应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。

(3)收到旅客投诉后，应当及时受理；不予受理的，应当说明理由。

(4)在收到旅客投诉之日起，应按航司要求在相应时间内完成投诉的调查、处理，并书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保留 3 年。

(5)应当将投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息通过民航服务质量监督平台进行备案，并按照民航行政机关要求报送旅客运输服务有关数据和信息，并对真实性负责。

21. 各分销代理网络平台及线下传统代理应按航司的运输规章、财务规定、运价、承运条件、班期时刻表和其它需要代理人依照遵行的相关规章制度进行展示和执行。

22. 各分销代理网络平台针对航线做立减、返券等促销活动时，应遵循航司要求，经航司审批同意后方可执行。

23. 各分销代理网络平台及线下传统代理在被授权范围内积极做好航班销售工作，配合航司及时维护及更新多等级品牌运价体系、新开航线、换季新增航线展示等工作，并随时配合提供航班相关数据或协助相关工作调查。

24. 各分销代理网络平台及线下传统代理针对代码共享航班、多等级品牌运价体系、餐食等信息展示，应遵照航司最新文件规定展示。

25. 儿童原则上要求与同行成人在同一 PNR 中订座出票，如特殊情况，大人和儿童不在同一编码，需办理线下补出儿童客票，若使用 BSP 出票须在儿童编码中备注“OSI JD ADT 成人票号，务必按照现行《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》相关条款执行操作。

26. 所有首都航空协议代理人务必保障具备代为老年旅客出票功能，如在购票过程中此类旅客（包含老年旅客）遇到困难，代理人须耐心引导或联系其亲属予以协助。务必保留支持现金支付、退款及凭证打印业务功能，以方便运用智能技术困

难的人群，尤其是老年旅客。代理人及柜台在售票过程中须就购票、乘机等相关注意事项予以告知提醒。

27. 代理人应承担起涉及客票发生航变时的相关职责，须及时处理航司各类“Q”信息，并将航班变更信息在规定时限（当日航班 1 小时内，次日航班 3 个小时内，其他日期航班 6 个小时内）内通知旅客，同时做好旅客的安抚、解释工作；非 OTA 代理人确保客服人员加入我司不正常航班保障 QQ 群，群号 817742674；OTA 代理人确保客服人员加入指定 QQ 群；团队代理人/旅行社可申请加入 QQ 群 678325103；代理人客票如有非自愿改期需求，均可在群中提交需求，另代理人在清 Q 后务必关注 QQ 内相关通知信息。

28. 代理人通知旅客航变信息时，无论短信、电话或其他方式，均须包含航变原因信息，具体航变原因以航司航变短信内容为准。

29. 代理人应加强自身合规操作管理能力，避免出现座位虚耗、重复占座等行为，影响航班正常销售。相应管理规范详见附件“关于座位虚耗及重复占座违规的管理细则”。

30. 代理人销售首都航空承运的所有国内自营航班客票，出票后一律不允许作废，客票的退改签均须按照我司现行票务规定办理。

三、违约处罚标准

1. 凡在网络平台上所显示的代理人名称，必须与航司签订的代理协议以及在航协备案时所使用的名称一致，不得随意变更名称，一经发现将收取 3000 元违约金。

2. 网络平台发布或线下销售航司舱位票价及相关产品价格，与航司对应舱位及产品公布的运价不一致，存在违规篡改行为的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

3. 凡收取旅客机票款与机票票面价格不一致的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

4. 凡未按航司多等级舱位使用条件，在网络平台上擅自隐匿修改退改签标准的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

5. 所有代理人不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作（除航司特殊授权外），若违反，则对同一订座记录中涉及的任何一家出票、改期、退座、退票等票务操作的代理人分别予以每张客票收取 5000 元违约金。

6. 凡在网络平台上强制捆绑销售保险、积分、车接送等非航司产品的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

7. 凡将航司协议客户特殊运价、旅行社团队运价在网络平台上以散客的形式进行展示并销售的代理人，航司将终止其协议客户政策及团队价格，并按每张客票收取 5000 元违约金。

8. 凡将航司的旅游打包产品、机票附赠产品等放至网络平台上拆分销售的代理人，航司将终止代理人旅游打包产品、机

票附赠产品的政策投放，并按每张客票收取 5000 元违约金。

9. 凡在网络平台上销售金鹏里程兑换客票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

10. 凡以虚假旅客信息或任何形式故意占座的代理人，除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占舱位对应服务等级全票价一倍金额缴纳违约金；如判定属恶意虚占航班座位，国内客票按照定座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额缴纳违约金；国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍交纳违约金。

11. 以虚假旅客信息出票和未经旅客本人授权同意出票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。未认真核对旅客证件信息，导致失信人员等无购票资格人员利用居民身份证号码编号规则核验功能漏洞购票，视为以虚假旅客信息出票。如代理存在故意协助失信人员等无购票资格人员出票的行为，我司将立即解除代理人协议，并追究其行为连带的法律责任及经济损失。

12. 各分销代理网络平台及线下传统代理违规使用 Through fare 运价出票牟利（包括但不限于出票后故意取消国内联运航段等行为），除按照所定舱位正常运价补齐差价外，同时按每张客票收取 5000 元违约金。

13. 凡未按航司退票规则办理退款业务，多收旅客退票手续

费，未在收到旅客有效退款申请之日起7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），航司按每张客票收取5000元违约金。

14. 各分销代理网络平台及线下传统代理必须在航司委托业务范围内开展业务，若超出航司委托业务范围，航司有权向代理人追缴由此带来的一切经济损失，并按每个航段3000元收取代理方违约金。

15. 各分销代理网络平台及线下传统代理应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。如有违规行为，每发现一次，航司将向代理人收取1万元违约金。

16. 各分销代理网络平台在销售过程中，因故意或恶意以多航段联程中转进行不规范价格展示、销售，导致票价虚高，扰乱销售市场，误导旅客消费的行为，经查实，若已出票，则按每张客票收取5000元违约金，若仅对外展示、宣传，但尚未出票，则按每航段收取3000元违约金。

17. 各分销代理网络平台及线下传统代理未经航司书面授权，将航司销售政策投放第三方渠道或受理第三方渠道的客票销售的，航司除向代理人追缴由此带来的一切经济损失外，还将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理人收取违约金。违约行为包括但不限于以下情况：

(1)代理人未经航司书面授权，在第三方渠道将航司的销售政策进行投放、展示及客票销售的行为；

(2)经营航空网络销售平台的代理人，未经航司专项书面授权，接受第三方在其网络销售平台从事航司客票销售行为；

(3)代理人以其名义受理旅客购票信息，并在航司官网进行采购客票的行为。

18. 各分销代理网络平台及线下传统代理未按航司规定尽到销售告知义务，按定座航班舱位对应服务等级一倍向航司缴纳违约金。

19. 各分销代理网络平台及线下传统代理在定座时，应输入旅客的有效联系手机号码，并及时处理“Q”信息，若因未及时处理Q信息、未正确录入旅客有效联系方式、未在规定时间内及时准确通知旅客航班变更信息及后续处理、未根据要求为旅客提供相关的票务服务而引起旅客投诉或索赔的，各分销代理网络平台承担由此给旅客和航司造成的经济损失，同时按以下约定条款缴纳违约金。

(1)未输入旅客本人联系手机号码的定座记录，一经核实，将立即整改并由航司视情况按每张客票1000元收取违约金。

(2)因分销代理网络平台及线下传统代理输入旅客联系电话错误，导致航班不正常信息或疫情最新管控政策无法及时通知旅客及后续处理而引起旅客投诉的，按每张客票5000元向航司

缴纳违约金；若发生两次或两次以上情况，则按每张客票 10000 元向航司缴纳违约金。

(3)各分销代理网络平台及线下传统代理未及时处理各类“Q”信息、未通知具体航变原因、航变信息通知错误、未将航变信息及时通知旅客，引起旅客投诉或索赔的，除赔偿旅客和委托方经济损失，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缴纳违约金。如因航信“Q”信息错误导致通知错误，需留存相应材料向航司提出申诉免责申请。

20. 如代理人线下门店不支持现金支付、打印凭证或无理由拒绝为老年人出票，乘机相关事宜、权益未准确告知，从而导致旅客投诉，航司核实后将处以 3000 元/起的罚款。

21. 针对代理人违规作废客票的情况，除按自愿退票收取退票费外，将对操作方处以航段对应舱位等级全票价两倍罚款。

22. 对于违规情节恶劣的代理人，航司将终止其代理授权。

23. 针对各平台航司旗舰店出现的违规行为，按各平台与航司签署的网络商务合作协议要求，在规定时间内下线违规产品并交纳相应违约金。

四、其他

本规定自下发之日起执行，同时以下文件作废：

《MK-Notification-2021-141 关于下发《首都航空境内签

	<p>约授权代理人机票销售管理规范》的业务通告》</p> <p>《MK-Notification-2021-55 关于明确首都航空代理人销售服务职责规定的业务通告》</p> <p>《MK-Notification-2021-134 关于首都航空国内代理人违规处罚补充规定的业务通告》</p> <p>《MK-Notification-2020-87 关于首都航空签约代理人加强民航旅客身份证号码编号规则核验工作的业务通告》</p> <p>《MK-Notification-2019-66 首都航空重申严格执行 PNR 中输入旅客本人及代理人有效手机号码的业务通告》</p> <p>《(2017)45 号关于修订下发北京首都航空国内航班违规作废处罚规定的业务通告》</p> <p>本文件中规定内容，除有特殊说明的情况外，如与《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》存在冲突的情况，原则上以《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》中的规定为准。本文件处罚条款适用于首航所有境内签约授权代理人。</p>
附件	关于座位虚耗及重复占座违规的管理细则
注意事项	本通告自下发之日起执行，由首都航空市场营销部负责解释。

附件：

关于座位虚耗及重复占座违规的管理细则

为明确首都航空代理人相应业务操作细则，加强代理人合规操作管理力度，现对以下业务的处罚标准进行明确。

一、 座位虚耗

(一) 定义

违规座位虚耗的类型包含退票未清位、换开未清位、订座未清位、婴儿票占座。具体指代理人在操作客票退票、换开、订座、婴儿票附属的成人编码占座时，未及时进行清位引起的编码占座，从而影响我司航班正常销售，引发收益损失。

(二) 处罚标准

确认座位虚耗的代理人，需补齐所占航班舱位票款，并按所占航班舱位对应服务等级国内全票价一倍金额缴纳违约金。例如，客票票价 500 元，Y 舱公布运价为 2000 元，则罚金为 $2000*1+500=2500$ 元。航司将通过 ADM 单形式进行处罚。

如代理人恶意虚耗座位，处罚标准为：补齐所占航班舱位票款，并按所占航班舱位对应服务等级国内全票价两倍金额缴纳违约金。

(三) 其他

1.如客票由于航司配置操作过改名、改期，导致代理人操作退票、改期及其他操作时，系统无法自动清位，此类虚耗责任不归属代理人；

2.旅客在航班起飞前 1 小时内操作 CHECK IN，且之后因其他原因代理人协助操作退票、换开导致的虚耗，不归责于代理人。

3.代理人 B2B 客票，如代理人操作编码分离、退票或换开时务必手工进行清位确认工作，如未进行相关操作所导致的虚耗，归责代理人。

4.代理人在航班起飞前 24 小时内为旅客预定编码，务必在航班起飞前手工对不出票的编码及时进行清位，如产生虚耗则归责代理人。

二、 重复占座

(一) 定义

重复占座是指代理人通过频繁订座、清位、再订座的形式，长时间恶意占用可销售座位，导致航司座位无法正常被其他渠道、代理人购买销售，影响航司航班上客，引发收益损失。

(二) 处罚标准

1.代理人首次发生此违规行为，且未实际对航班销售产生影响，由营业部客户经理对代理人进行提示、警告。

2.代理人首次发生此违规行为，且实际对航班销售产生影响，则进行 3000 元罚款。

3.代理人非首次发生此违规行为，无论是否对航班销售产生实际影响，均进行 3000 元罚款；情节严重者进行 5000 元罚款，并可酌情进行 7-30 天的销售配置屏蔽处理。