

国内业务提示

第 2022 194 期

关于规范代理人退票行为及输入旅客有效手机号码的通知

各销售代理单位：

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；利用旅客身份办理虚假病退、提供虚假病退材料；未按规定留存旅客有效联系手机号码等违规行为。为加强渠道管控，现针对此次暴露的问题，规范代理人退票行为及输入旅客有效手机号码，再次重申如下：

一、规范要求

1、代理人退票时须严格执行我司相关规定，严禁未经旅客同意提交临近有效期客票退票。

2、代理人在办理病退时，须严格执行我司票务规定，严禁提交虚假病退。

3、代理人在定座时，须在 PNR 中输入旅客和代理人准确、有效的手机号码 CTCM 和 CTCT，严禁输入无法正常通信的手机号

码或输入座机号码的情况。

二、处罚标准

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。

2、代理方提供给国际航空运输协会(IATA)的退票附件不齐全或虚假（包括但不限于虚假航班变更信息、虚假病历、超期及不完整客票、虚假延误或退票证明等）的，不予退票，同时委托方将按对应服务等级全票价的一倍金额收取违约金。

对于恶意办理假病退手续的代理人、旅行社，在办理退票手续时被发现，不予退票；经财务部收入结算中心审核后发现的，一律处以客票票面价 2 倍的罚款。

代理方随意更改退改签规则，违反票务规定进行退改签等操作行为的，委托方将收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张国内客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍金额收取违约金；国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍向委托方缴纳违约金。

3、代理方在定座时，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，代理方须承担由此给旅客和委托方造成

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，立即进行整改并由委托方视情况按每张客票 1000 元收取违约金；

② 因代理方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 元向委托方缴纳违约金；若发生两次或两次以上情况，则按每张客票 10000 元向委托方缴纳违约金。

特此提示

天津航空市场销售部

2022 年 5 月 13 日