

业务通告

华南基地 (2022) 4644

关于重申代理人客票销售、旅客 服务及违约责任的通知 国航 广客 2022[国内 008]

各销售单位：

近期以来，因国内疫情持续多点爆发，旅客出现改期、退票等服务需求增多。为做好旅客服务工作，规范代理人销售行为，现将有关代理人操作规定重申如下：

一、代理人严禁以任何形式,包括但不限于对 PNR 进行假 RR、输入虚假票号、输入假姓名或同一姓名重复订座等方式，对国航航班进行违规占座，对违规订座行为一经查实，坚决予以处罚。

二、客票销售和服务

1. 在销售国航航班客票时，代理人须主动告知旅客《运输总条件》、始发地和目的地疫情相关文件、旅客机票使用条件、代码共享航班实际承运人和机场截止办理登机手续的时间等重要信息；要主动提示旅客机票必须按顺序使用。

2. 在销售国航航班客票时，航程应经旅客确认，代理人不得擅自变更、增加或减少旅客预定的航段。代理人应按国航航班对应舱位发布的价格进行销售，不得加价销售。

3. 在销售国航航班客票时，代理人须将国航延误、取消的服务保障标准告知旅客。

4. 在销售国航航班客票时，代理人须告知旅客，若国航航班发生延误或取消，国航将通过服务号码 95583 发送短信或邮件通知，要求旅客提供可联系到的手机号码，若旅客手机通讯运营商非中国大陆，则需要提供邮箱地址。

三、客票改期（更改日期、航班）、舱位变更或退票

1. 应按照国家航客票使用条件和产品规定，收取相关手续费。

2. 在办理退票时，应检验乘机人的有效身份证件，并收回已打印的电子客票行程单；若非乘机人本人申请退票，除检验乘机人本人的有效身份证件外，还须检验代办人的有效身份证件，符合要求，将票款扣除退票手续费后的余额退还乘机人本人或代办人。

3. 航班发生变更或取消，应按国航非自愿原则办理相关手续。

4. 旅客因病退票、涉疫情退票，应按国航相关规定办理手续。

5. 退款办理时间不得超过五个工作日。

四、违约责任

1. 代理人违反国航的业务通告规定，除业务通告上已明确规定违约罚则外，按每张客票 1000 元人民币（货币单位下同）的标准向国航支付违约金。

2. 代理人不及时登录代理人服务平台查阅国航发布的业务通告，按每次警告 500 元的标准向国航支付违约金，三次警告仍不查阅业务通告者，国航可暂停代理人销售资格。

3. 代理人未经国航授权擅自办理重要旅客和随行人员客票业务，按每位旅客 5000 元的标准向国航支付违约金，情节严重者，国航有权提前终止本协议。

4. 代理人未经国航授权擅自办理无成人陪伴儿童、担架旅客、轮椅旅客、无陪伴的双目失明和聋哑旅客、小动物运输等特殊旅客客票业务，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元的标准向国航支付违约金。

5. 代理人未能证明旅客阅读国航《运输总条件》内容后完成购票手续，按每位旅客 1000 元的标准向国航支付违约金。

6. 代理人未能证明按照国航《航空旅客运输销售代理协议》第七条第 2（4）款规定履行向旅客告知义务，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 1000 元的标准向国航支付违约金。

7. 代理人未按国航规定更正订座记录中发生错误的旅客姓名，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 1000 元的标准向国航支付违约金。

8. 代理人在定座记录中未准确留存旅客 API 信息，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 1000 元的标准向国航支付违约金。

9. 代理人未按特殊餐食操作流程为旅客预定特殊餐食，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 1000 元的标准向国航支付违约金。

10. 代理人因证件（包含但不限于身份证、进藏函）问题造成旅客被拒绝登机、入境或被遣返，除赔偿旅客和国航的经济损失外，按每位旅客 5000 元的标准向国航支付违约金。

11. 代理人在定座记录中未准确留存旅客的联系方式、团队领队手机号码，按每位旅客 1000 元的标准向国航支付违约金。国航航班变更、取消，未及时通知到旅客，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元的标准向国航支付违约金。

12. 代理人未经旅客允许，为旅客办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金。

13. 代理人未将儿童与随行成人定在相同航班、相同舱位等级，或单独销售儿童客票（无成人陪伴儿童客票除外），除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金。

14. 代理人未将婴儿与随行成人定在同一定座记录中，或单独销售婴儿客票，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金。

15. 代理人未按旅客的要求预定航班、航段，或加价销售客票，除退还旅客多收的票款和赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金。

16. 代理人违反要客客票销售规定，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金，并取消代理人要客客票销售资格。

17. 代理人违反国航客票使用条件和运价产品规定，多收变更、升舱（包括子舱位变更）手续费，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金。

18. 代理人办理退款业务，违反国航客票退款规定：

(1) 多收旅客退票手续费，除退还旅客多收退票手续费外，按每张客票 5000 元标准向国航支付违约金。

(2) 办理退款业务超过五个工作日，按每位旅客 1000 元标准向国航支付违约金。

(3) 代理人冒用旅客本人名义办理退票，除赔偿旅客损失外，按每张客票 5000 元标准向国航支付违约金。情节严重的，国航有权向公安机关报案。

19. 代理人虚占国航航班座位，按国航航班座位管理规定违规条款向国航支付违约金。

20. 代理人以 OD 方式违规预定国航航班未开放的座位，按国航航班座位管理规定违规条款向国航支付违约金。

21. 代理人在其自营网站和移动客户端未按照国航规定的客票使用条件、舱位和运价展示，按每个航段 1000 元标准向国航支付违约金。

22. 代理人以默认搭售方式为旅客做出购买付费服务的选择，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 1000 元标准向国航支付违约金。

23. 代理人未经国航许可，在第三方渠道销售国航的销售客票，所产生的客票服务差错或纠纷，由代理人承担全部责任，除赔偿旅客的损失外，按每张客票 5000 元标准向国航支付违约金。

24. 代理人未遵守大客户协议规定客户适用范围销售客票，除按相关规定补齐票款差额外，按每张客票 10000 元标准向国航支付违约金。

25. 代理人违反政府采购客票销售规定，除补齐政府采购客票票价与正常票价的差价，按每张客票政府采购客票票价与正常票价的差价的 1.5 倍收取违约金。

26. 代理人冒用旅客名义办理国航凤凰知音会员卡或累计里程，或将国航凤凰知音会员累积的里程进行买卖和交易，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客 5000 元标准向国航支付违约金。

27. 代理人不为旅客开具《航空运输电子客票行程单》，虚开、错开《航空运输电子客票行程单》，除赔偿旅客的经济损失外，按每张行程单 1000 元标准向国航支付违约金。

28. 代理人将定座系统工作号和密码、国航 B2B 平台和代理人服务平台登陆用户名和密码转让第三方或者被盗，除赔偿旅客或国航的经济损失外，国航暂停代理人的代理资格。

29. 代理人拒绝配合国航对违约行为的调查，或拒绝向国航支付违约金，国航暂停代理人的代理资格。

30. 代理人发生泄漏、出售或转让乘机人个人信息、行程等行为，除承担相应的法律责任和经济赔偿外，按每名旅客 5000 元标准向国航支付的违约金。

31. 代理人向失信被执行人销售国航客票，按每张客票 1000 元标准向国航支付违约金。

32. 代理人提供给国航的发票非真实有效的，应按该虚假发票金额的 10%向国航支付违约金。

33. 代理人取得代理手续费后，不能向国航提供真实、有效、合规的增值税专用发票，国航有权收回代理手续费。

34. 代理人发生违约欠款，国航暂停代理人所有销售业务，并暂扣代理人的所有奖励费用。应自违约发生次日起，每逾期一天按照未付款项金额的 0.05%以复利方式向国航支付违约金。

35. 代理人发生违约后，国航有权拒绝代理人股东、实际控制人、法定代表人乘坐国航航班，直至代理人向国航履行全部违约责任为止。

36. 代理人利用技术手段、系统程序等攻击、更改国航的各种营销系统信息，除赔偿国航的经济损失外，国航有权向公安机关报案。

37. 代理人恶意发生违约或违约情节严重，除应承担相应的违约责任外，国航将提前终止本协议。代理人涉嫌违反《中华人民共和国刑法》的，国航将向公安机关报案，追究代理人及相应责任人的刑事责任。

38. 代理人发生违约行为，给旅客和国航造成名誉和经济损失，除上述违约责任条款明确需要赔偿外，均须按照相关法律、法规和业务规定予以赔偿。

39. 如违约由不可抗力造成、非出于故意或重大过失、未给对方造成实际损失、且违约方有完善的整改措施，经对方同意，上述违约责任可予以减免。

40. 上述违约金代理人需在五个工作日内以现金方式向国航支付。

五、请各销售单位签署附件所列之《责任承诺书》，并按时回传至我部。

特此通知。

国航华南营销

中心销售部

二〇二二年五月二十五日

责任承诺书

为维护旅客合法权益，为旅客提供安心、放心的购票和出行体验，我公司秉承诚信经营、旅客至上的原则，在此郑重承诺，凡销售中国国际航空股份有限公司（以下简称“国航”）的客票，自觉遵守以下条款：

1、严格遵守中国民航局、中国航空运输协会颁布的法规和管理规定。

2、严格遵守与国航签订的《航空旅客运输销售代理协议》（2019 版）的各项规定。

3、严格遵守国航发布的《运输总条件》以及业务通告的各项规定。

我司将严格遵守以上规定，并加强内部员工业务培训与管理。若违反上述规定，我司愿接受相关规定的处罚。

承诺公司（公章）：

法定代表人（或总经理）签字：

日期：2022 年 月 日