

国内业务提示

第 2022 237 期

关于规范 2022 年暑运期间代理人销售秩序的通知

各销售代理单位：

2022 年暑运已至，面对复杂多变的疫情形势，加上雷雨天气较多，带来了巨大的服务保障压力。为规范渠道客票销售秩序，提高服务质量，维护消费者合法权益。根据以往暑运期间高频高发销售违规及投诉焦点，现针对 2022 年暑运期间渠道销售工作规范通知如下：

一、2022 年暑运时间段

2022 年 7 月 1 日-8 月 31 日

二、适用范围

天津航空签约销售代理

三、销售秩序及处罚原则

1、疫情期间在做好防疫防控的同时，代理人须及时掌握各地进出港航班防疫防控信息及我司下发的相关疫情政策文件，务必提醒购票旅客在购票前及出行时了解各地最新疫情政策，

避免因疫情政策变化影响旅客的正常出行。针对疫情原因引起的客票退改签，代理人须严格依据我司下发的最新疫情政策执行。

2、代理人不得以任何形式虚占航班座位，包括但不限于假RR、利用虚假姓名或证件占座、反复占座不出票等。否则，代理人除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占航班舱位对应服务等级全票价一倍金额向我司缴纳违约金；如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向我司交纳违约金；国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍向我司缴纳违约金。

3、代理人未经我司专项书面授权，将我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；经营航空网络销售平台的代理人，未经我司专项书面授权，接受第三方在其网络销售平台从事我司客票销售行为；代理人以其名义受理旅客购票信息，并在我司官网进行采购客票的行为。我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。

4、代理人在定座时，应输入旅客的有效联系手机号码，若未输入旅客本人联系手机号码的定座记录，一经核实，立即进行整改并由我司视情况按每张客票 1000 元收取违约金。

5、代理人若因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 元向我司缴纳违约金；若发生两次或两次以上情况，则按每张客票 10000 元向我司缴纳违约金。

6、严禁任何不按规定多收取旅客机票款或手续费、退票款等相关费用行为，违规者按每张客票收取 5000 元违约金。

7、代理人未按我司规定尽到销售告知义务，导致旅客损失并投诉的，按定座航班舱位对应服务等级一倍向我司缴纳违约金。

8、各销售代理人须提醒旅客在“暑运”人流高峰期合理安排时间到达机场办理登机手续，以免误机。尤其在售卖临近起飞航班时，务必要提醒旅客航班临近起飞，请旅客自行确认能够乘机的情况下再进行购票，否则一切后果由旅客自行承担。针对跨凌晨航班，代理人在销售时必须逐一与旅客确认到达机场办理乘机手续的具体时间日期，务必向旅客提示确认，以避免旅客耽误行程。若因代理人未提示导致旅客投诉，将由出票代理承担旅客全部损失。

9、代理人须按协议规定为旅客及时办理退票业务，违者按每张客票收取 5000 元违约金。

10、严禁在提前 Y 舱已售罄的情况下，临近航班起飞发生大量退票的恶意占座违规行为，违者将对疑似违规客票采取客票挂起，挂起客票不能成行、不得改签；同时将对恶意占座行为收取违规客票舱位服务等级公布普通票价两倍违约金。

11、代理人必须加强旅客信息安全保密，一旦发现代理人泄露旅客信息或倒卖旅客联系方式，经调查核实确认后将按每张客票收取1万元违约金。

12、代理人须严格规范销售秩序，违规者将依据销售代理协议给予相关处罚，情况严重者将依法终止代理合作。

13、其他规定参见《客运销售代理协议》。

本文自下发之日（含）起执行。

请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

天津航空市场销售部

2022年7月8日