海南航空控股股份有限公司业务提示

GNQD (2022) 27 号

关于下发暑运国庆期间代理人/OTA 平台 服务要求的业务提示

签发 时间	2022 年 7 月 15 日	签发人	艾朱巍
通告 类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈	联系人	吴用
发布 范围	主送 抄送	各区域营销单位 销售部领导	
通告 内容	<p>各区域营业部：</p> <p>为切实做好 2022 年暑运及国庆销售工作，保障旅客合法权益，提升服务质量，特提示如下：</p> <p>一、暑运及国庆时间段</p> <p>（一）暑运时间段：2022 年 7 月 8 日-8 月 28 日</p> <p>（二）国庆时间段：2022 年 9 月 28 日-10 月 9 日</p> <p>二、代理人/OTA 平台服务要求</p> <p>1. 代理人/OTA 平台应及时通知疫情信息，了解疫情政策，为旅客提供退改签服务。</p> <p>2. 代理人/OTA 平台销售时，务必将旅客有效联系方式录入 CTCM，并在发生航班不正常时，及时准确地传递信息，做好旅客后续保障服务工作。</p>		

3. 代理人/OTA 平台应主动使用海航代理人自助服务平台 (<https://irr.hnair.com/newagent/login>)，进行航变原因查询、退改签操作等平台功能。在自助平台已有功能可进行自助完成相关业务情况下，禁止致电 95339 热线操作。代理人/OTA 平台如有业务咨询，可致电 0898-68875008。

4. 未经我司书面授权，代理人禁止将我司销售政策在第三方平台投放，违者除追缴由此带来的一切经济损失外，我司可单方面解除代理协议。

5. 严禁在线下或线上销售中，故意或恶意以多航段、高票价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。

6. 严禁以虚假旅客信息或任何形式故意占座。

7. 各 OTA 平台在销售费联程航班时，务必做好退改签不能全退等风险提示。

8. 针对跨凌晨航班，代理人/OTA 平台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。

9. 各销售代理/OTA 平台须严格遵照我司销售规范，我司对违规行为将进行整改，并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。

特此提示

注意
事项

无