



## 关于再次重申规范销售代理人/网络平台售票行为的业务通告

各渠道授权销售代理：

为提升旅客服务品质，做好服务质量管理，规范渠道销售代理人客票销售行为，现再次重申销售代理人在客票销售过程中的相关权责及处罚规定，具体如下：

### 1、不得未经授权在非自营平台销售客票

销售代理人仅限在门店、网站等自有渠道开展吉祥航空机票相关产品的政策投放、票务订座和销售，如代理人未经授权在非自营的平台上进行政策投放、票务订座和销售，第一次收取 1 万元罚款；第二次收取 2 万元罚款，并屏蔽订座配置。

### 2、展示价格不得低于官网

销售网络平台所展示客票销售价格不得低于吉祥航空官网价格，如有违反，第一次暂停该平台所有产品、政策及旗舰店（直联）运价投放；第二次严重警告并处罚金 1 万元；第三次屏蔽平台所有渠道订座授权一周进行处罚。

### 3、不得延迟出票

网络销售平台应在旅客机票订单支付成功后 30 分钟内完成出票，保障出行，不得在任何情况下出现“预计最晚于起飞前 XX 小时完成出票”。



如违反此规定，按照 5000 元/人程进行处罚。

#### **4、不得违规加价销售**

销售代理人/网络平台在销售客票时不得违规加价销售，包括但不限于在旅客不知情情况下高退低买谋取差价、未按实收金额出票等，以旅客实际支付的机票含税价格与机票票面显示含税价格为判断依据。若核实违规，第一次按每个座位对应的物理舱位公布运价的两倍罚款；第二次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款并取消授权。

#### **5、必须正确录入旅客联系方式**

销售代理人/网络平台须按规定在定座记录中输入旅客准确的手机号码，对因代理人人为疏忽、漏输或错输手机号的行为，经核实销售代理人/网络平台应按每张 1000 元支付罚款；对旅客提供了本人手机号，而销售代理人/网络平台未在订座记录中输入或引起旅客投诉的行为，经核实，销售代理人/网络平台应按每张 2000 元支付罚款。

**上海吉祥航空股份有限公司 商务部**

**2022 年 7 月 20 日**