

# 关于重申做好航空客票合规销售的通知

各代理：

近期，海南等航线市场需求旺盛，为维护良好市场秩序，做好客票合规销售，禁止代理人通过加价等违规手段损害旅客利益，现依据《国内航空旅客运输销售代理协议》（以下简称“代理协议”）相关条款，对航班销售合规性要求重申如下：

一、东航授权代理人不得擅自更改委托方的相关服务规定，要严格自律、诚信经营，承担旅客航班咨询、购票改签、航班变动通知等全流程服务责任。不得擅自改变规章、运价及委托方的运输要求和条件，不得通过恶意篡改委托方公布的客票价格、适用条件及退改规则等违规手段，不得以默认选择方式为旅客做出购买付费服务的选择或产生收费服务，侵害委托方或消费者的合法权益。严禁违规加价销售；严禁违规关联、改期、及中转联程的违规操作；严禁虚占座位，包括但不限于定座后不出票或多人定座后不完全出票；严禁任何其他形式的违规定座或销售，如“强行搭售”等。

二、根据《代理协议》，经核实发生以上违规行为，代理人第一次应按每个座位对应的物理舱位适用的最高成人普通票价的两倍支付违约金，委托方有权停止与代理方直连技术的接口服务；第二次在第一次处置标准上，屏蔽定座配

置和关闭销售权限；第三次在第二次处置标准上，取消销售授权和注销账号。

三、东航将对加价等违规行为从严从重处理，因此请东航授权代理人主动抵制非正规代理和“黄牛”的损害旅客利益行为。

东航深圳营业部

2022年8月15日