

关于近期分销渠道不合规案例的通报

各代理：

近期收到客户委反馈的旅客投诉案例，主要涉及违规平台投放、行程单打印以及退票等损害旅客权益问题。前期东航销售委已发布《关于加强分销渠道业务规范的通知》，在此再次重申业务规范要求，具体如下

一、相关要求重申

1、所有渠道均须严格按照签署的《国内航空旅客运输销售代理协议》和《境内分销渠道管理规定（2021版）》，维护旅客合法权益，诚实守信履约，合法合规经营，避免旅客投诉和负面舆情。

2、代理协议中已明确约定分销渠道仅限在自有门店、网站等开展与航空公司机票相关产品的政策投放、票务定座和销售，不得在第三方平台供货，对相应接收供货的渠道，将给予对等处罚。为维护旅客权益和市场秩序，代理应严格履行协议条款，未经授权禁止向其他代理或平台供货或接收供货。

3、机票行程单作为合法的报销凭证，不得重复打印，严禁分销代理机构打印东航自有渠道（包括官网、APP、客服中心、M网站、小程序等）销售机票的行程单；禁止分销代理机构擅自打印非本机构出票的机票行程单；禁止虚开、

伪造、倒卖行程单及无故，以非正当理由拒绝为旅客开具行程单。

4、严格遵守交通部3号令有关“退改签”服务规则，代理应当在收到旅客有效退款申请之日起七个工作日内办理完成退款手续，并回收作废行程单。代理应确保旅客已提交完整的退票所需材料之日起7个工作日内完成退款行动，上述时间不含金融机构处理时间。

5、票务服务工作是维护旅客权益，提升公司服务品质的重要环节，各销售单位必须高度重视直属售集处和所辖代理的销售和售后服务，加强日常监督检查，发现问题立即整改，并做到闭环管理。

东航深圳营业部

2022年9月17日