



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕39号

提示主题	关于下发旅客信息保护的 业务提示			
签发时间	2022 年 11 月 17 日		签发人	艾朱巍
执行类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	吴用
发布范围	主送	境内各区域营销中心、营业部		
	抄送	销售部领导、销售管理中心经理、境内各区域营销单位经理		
提示内容	各一线销售单位： 国家推出个人信息保护法之后，我司已对旅客个人信息保护的要求传达到了所有签约代理人，现就信息保护的相关内容重申如下，请下沉所有签约代理人遵照执行。 一、信息保护原则 1. 代理人应以合法、公平和透明的方式来收集、处理个人信息； 2. 代理人应仅为机票销售的目的收集个人信息，不会以和此类合法目的不相符的方式来处理个人信息，推送广告等信息； 3. 代理人应以恰当的形式保存旅客信息，确保就识别数据主体（指个人信息所涉及的个人）的身份而言，信息的保存时间不长于处理信息之目的所需； 二、信息保护的要求 1. 代理人应采取适当的技术和组织管理手段，以确保个人			

信息的安全，并保障信息不会受到未经授权或非法的处理，或遭受意外丢失、损毁或破坏。

2. 任何情况下，均不将旅客信息提供、转交、售卖、泄露给无关的第三方。

三、处罚标准

1. 代理人泄露旅客信息或倒卖旅客联系方式，除了赔偿为此给旅客造成的损失外，还需要向委托方按照每 1 次 1 万元标准支付违约金。

2. 一年内出现第二次泄露旅客信息或倒卖旅客联系方式的情形，将同时屏蔽授权 1 个月，到期整改完成后才予以恢复。

四、考核应用

1. 销售管理中心将签约代理人不当行为纳入代理人分级考评管理。

2. 对出现的违规行为，根据销售代理协议进行严肃追责。

3. 针对 OTA 平台，每出现一起违规事件或信息泄露类局方投诉，将下线一个产品合作，直至终止所有航空产品合作。

4. 如发现代理人在信息收集与运用中出现严重侵害我司及旅客权益的现象，我司保留解除销售协议，并追究法律责任的权利。

五、其他

本业务提示由销售部销售管理中心负责解释，并于下发之日起执行。

	特此提示
--	-------------

市场营销委员会销售管理中心

2022 年 11 月 17 日