



关于吉祥航空重申规范销售代理人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，第三次收取 3 万元罚款同时屏蔽订座配置并取消客票销售授权。

2、不得虚占座位，包括但不限于订座后不封口、不出票或多人订座后不完全出票等。

第一次发生此项违规行为，代理人应按每个座位对应的物理舱位公布运价的两倍向委托人支付违约金；第二次发生此项违规行为，代理人应按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍向委托人支付违约金，委托人有权屏蔽代理人订座配置；第三次发生此项违规行为，代理人应按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍向委托人支付违约金，同时委托人有权屏蔽代理人订座配置并取消其 BSP/B2B/CDS 客票销售授权。



3、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有权屏蔽订座配置；第三次按每个座位对应的物理舱位公布运价两倍罚款，同时有权屏蔽订座配置并取消其销售授权。

4、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，同时吉祥航空有权屏蔽销售代理人/网络平台订座配置并暂停其奖励费用的发放。

特此通知

上海吉祥航空股份有限公司 商务部

2022 年 12 月 29 日