

关于规范网络平台销售行为的通告

各销售单位：

为加强规范代理平台销售行为、保障旅客合法权益，现就网络平台的规范销售行为规定如下：

一、管理规定

（一）平台销售环节

1. 网络平台销售授权：网络销售平台如需销售河北航机票需获得河北航书面认可。

2. 销售代理人只能在自有渠道销售客票，不得在第三方渠道（网络平台）销售河北航客票。

3. 网络平台运营商应禁止非自有配置的代理人在其网站投放河北航机票产品。

4. 网络平台上展示和销售河北航客票产品，需在订票页面展示提供该产品的平台自营配置名称、航协代码，且自营配置名称必须是与河北航签订销售代理协议的主体名称一致。

5. 网络平台上必须在机票预定页面明显位置准确展示河北航《旅客、行李运输总条件》及河北航要求的相关公示、告示，公布河北航客服热线。必须遵守河北航空公司的有效规章及运价产品业务规定，不得擅自改变规章、运价及运输要求和条件。

6. 网络平台上必须准确展示河北航舱位等级名称、服务条款、注意事项，特殊营销产品（包括打包产品在内的客票）还应明确产品特点及适用条件。

网络平台上展示销售的价格（包括打包产品在内的客票），不得低于承运公司的官网销售价格，即遵循官网最低价原则。

代码共享航班必须准确展示实际承运方。代码共享航班价格不得低于实际承运公司的 FD 运价。河北航承运的代码共享航班仅限平台自营配置销售，不得展示、销售明折明扣以外的舱位。

7. 网络平台上必须按照河北航当前有效的规章及运价产品文件，对客票退改签规则进行展示，不得擅自改变退改签标准，严禁违规收取客票退改费用。

（二）销售定座环节

1. 即时操作原则

网络平台订单中的订座、出票、退改签和民航销售终端的操作行为一致，操作一致性时限为 1 小时，超过 1 小时视为恶意拖延。旅客支付后 1 小时内必须为旅客出票，并告知旅客票号及对应航班信息，不得延迟出票。

2. 信息一致原则

旅客初始 PNR 中的信息，必须与旅客生成的网络平台订单信息保持一致，包括但不限于旅客信息、航班信息、旅行日期等。不得以高舱销售，低舱订座出票。不得以承运航班号销售、共享航班号订座出票，或以共享航班号销售、承运航班号订座出票。不得先为旅客出其他航班/日期客票，再改至旅客所选择航班/日期。

3. 订出一致原则

客票预定页面展示的平台自营配置、订座的自营配置、出票的自营配置必须同为经河北航认证通过的平台自营配置范围。平台自营配置通过 B2B 出票时，也必须同为经河北航认证通过的平台自营配置的 B2B 账号。

4. 禁止默认搭售

不得以默认选项的方式“搭售”机票以外的服务产品，应当通过清晰显著、明白无误的形式将贵宾休息室、保险等除机票以外的附加服务设置为旅客自主选项，以有效避免旅客误选。

5. 手机号码输入要求

(1) CTCM 项手机号码输入要求：必须在旅客订座 PNR 内录入旅客真实联系电话，并保证联系信息真实、有效。格式：OSI NS CTCM 138*****/Pn，Pn 为旅客序号 CM 为旅客手机号码。

(2) CTCT 项手机号码输入要求：平台向河北航报备两个专用移动电话号码用于接收河北航航延信息，在 CTCM 项中随机输入这两个移动电话号码。如：OSI NS CTCT 138*****,CT 为平台报备手机号码。

6. 占座防范机制

平台商必须建立有效的防占座机制，定时清理未出票编码，并对每日累计恶意占座 30 个的用户/IP 进行屏蔽，每个销售配置每天的订座取消比（每日 00:00-24:00，取消座位数/预定座位数）不得高于 60%。平台销售以黑屏 AV 查询状态为准，平台上展示销售黑屏无可售舱位，视为平台违规占

座。

(三) 服务保障规范

1. 不正常航班通知要求

(1) 平台商如需转发航班不正常信息，必须包含航班不正常原因，航班不正常原因必须以河北航官方发布为准。

(2) 平台商必须确保 PNR 内 CTCM 项的旅客联系信息真实有效，确保能及时收到河北航航班不正常信息。

(3) 航班不正常信息以河北航不正常航班短信通知内容及 Q 报信息为准，如有使用第三方数据，必须向河北航客服电话确认无误后，才可发送给旅客，防止信息误传。

2、退改签工作要求

(1) 不得未经旅客允许为旅客办理值机、改期、改签、退票或取消旅客座位等客票变更业务。

(2) 禁止赌航班延误牟利，旅客提交退改签订单后，需在 1 小时内取消旅客订座并办理退票手续，避免座位虚耗。

(3) 为旅客办理退款业务不得超过 3 个工作日，不得多收取旅客退票费。

二、违规处罚标准

(一) 首次违规

人程：每人每航段

违规行为	违约金标准
销售代理在第三方渠道（网络平台）销售河北航客票	收取 10000 元/次违约金。
平台违反网络销售许可规定	收取 10000 元/次违约金。
平台违反即时操作原则	收取 5000 元/人程违约金。
平台违反信息展示规范	收取 10000 元/次违约金。
平台违反信息一致原则	收取 10000 元/人程违约金。
平台违反信息一致原则，高舱销	收取 20000 元/人程违约金。

售，低舱订座出票。	
平台违反订出一致原则	首次违规收取 10000 元/人程违约金, 第二次收取 20000 元/人程违约金, 第三次收取 30000 元/人程违约金, 依此类推。
平台违反手机号码输入要求	收取 2000 元/人违约金。
平台违反禁止默认搭售, 引起旅客投诉纠纷。	收取 10000 元/次违约金。
平台违反不正常航班通知要求, 引起旅客投诉纠纷、网络曝光、现场骚乱纠纷等。	收取 10000 元/人违约金。
平台未经旅客允许, 为旅客办理值机业务, 或取消旅客已经定妥的座位, 或办理退款手续。	收取 10000 元/人程违约金。
平台旅客提交退改签订单后, 未在 1 小时内取消旅客订座并办理退票手续, 未及时退款, 虚耗座位, 赌航班延误牟利。	收取 30000 元/人程违约金。
平台未采取有效的防占座措施, 造成座位虚耗的, 或恶意占座销售的。	收取每个座位 3 倍该航线公布全票价违约金。

注意：以上违约金均不包含赔偿旅客损失和给航司造成的损失。

(二) 连续违规

1. 连续两次违规加倍处罚；
2. 连续三次, 视情节严重程度, 屏蔽定座功能 7 天以上；
3. 连续四次则取消河北航授权。

(三) 严重危害公司品牌声誉的代理违规行为, 河北航将进一步追究其法律责任。

以上规定即日起生效, 其它未尽事项仍按照“航空旅客运输销售代理协议”执行。