

# 青岛航空股份有限公司

## 销售管理部文件

青销管文〔2023〕19号

### 青岛航空关于重申禁止加价销售、捆绑销售 等行为的通知

各机票代理人及旅行社（以下简称销售单位）：

春运将至，机票销售渐入高峰，特别是以往春运期间由于航班座位紧缺，部分销售单位在为消费者办理机票预订、改期、退票等业务过程中通过加价销售机票、恶意篡改使用条件、捆绑销售等手段，赚取非法利益，严重侵害了消费者的合法权益并扰乱了市场秩序。为进一步规范市场秩序，保障消费者的合法权益，根据近期航空运输市场的特点和突出的问题，特将有关要求重申通知如下：

1. 各销售单位在销售客票时，必须严格按照青岛航空公司客票的价格和使用条件执行，严禁加价销售。否则，除承担消费者相应的经济损失外，还应处以每张客票所订舱位等级全价三倍的罚款。

2. 消费者提出改期、退票等要求时，应按消费者意愿和青岛航空公司规定的机票使用条件为消费者提供相应服务，严禁以捆绑销售的形式篡改机票使用条件，严禁加价销售。否则，除承担消费者相应的经济损失外，还应处以每张客票所订舱位等级全价三倍的罚款。

3. 各销售单位在销售客票时，须在定座记录中留存消费者的手机号码或其他有效联系方式。航班发生变更或延误时，应负责按照青岛航空公司规定及时将航班变更信息通知消费者。否则，除承担消费者相应的经济损失外，还应处以每张客票所订舱位等级全价三倍的罚款。

4. 不得向消费者开具虚假行程单。否则，除承担消费者相应的经济损失外，还应处以每张客票所订舱位等级全价三倍的罚款。

5. 禁止销售价格与使用条件不相符的机票。否则，除承担消费者相应的经济损失外，还应处以每张客票所订舱位等级全价三倍的罚款。

6. 造成旅客投诉或经济损失的恶意违规的行为。除承担消费者相应的经济损失外，还应处以每张客票所订舱位等级全价三倍的罚款。

此外，各销售代理要加强对员工的管理和业务培训，提高服务水平，严格执行国家法令和行业规定，坚决杜绝侵害青岛航空公司和消费者权益的现象发生。青岛航空会对违规销售的机票代理人及旅行社予以严肃处理。

特此通知。

(此页无正文)

青岛航空股份有限公司

销售管理部

2023年1月20日

---

青岛航空股份有限公司销售管理部

2023年1月20日印发

(共印1份)