

乌鲁木齐航空营销部业务通告

(2023) 11 号

关于下发规范代理人销售行为的业务通告

签发时间	2023 年 6 月 5 日	签发人	王钰
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	熊洪霞
发布范围	主送	签约代理人，OTA 平台。	
	抄送	营销部	
通告内容	<p>为进一步规范代理人日常销售行为，提升旅客满意度，对各一线销售单位与 OTA 平台相关工作要求如下：</p> <p>一、渠道管理中心近期将进行全面排查代理人利用旅客客票临近有效期，冒充旅客办理客票退款，一经查实，委托方有权向代理方追缴由此带来的一切经济损失，每张客票收取 5000 元违约金。</p> <p>二、严禁以虚假旅客信息或任何形式故意占座，违规者除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占舱位服务等级的公布普通票价一倍缴纳违约金；若判定属恶意虚占航班座位，则按所占舱位服务等级的公布普通票价两倍缴纳违约金。</p> <p>三、严禁代理人以预售形式销售我司航班客票但实际代理并未出票，利用临近我司舱位调整恶意赚取中间差价。一经查</p>		

实，按每张客票收取 5000 元违约金。

四、严禁在提前 Y 舱已售罄的情况下，临近航班起飞发生大量退票的恶意占座违规行为，违者将对疑似违规客票采取客票挂起，挂起客票不能成行、不得改签；同时将对恶意占座行为收取违规客票舱位服务等级公布普通票价两倍违约金。

五、严禁利用不正常航班免费退改政策，将低票价航班改至高票价航班，赚取中间差价，一经查实，按照每张客票 3000 元处罚。

六、渠道管理中心做好代理人销售服务质量监控工作，各销售代理须严格规范销售秩序，违规者将依据销售代理协议给予相关处罚，情况严重者将依法终止代理合作。

七、各 OTA 平台应重视培训工作，做好服务管理工作，避免因产品不熟悉，规则不掌握导致出现人为差错，进而引发局方投诉，我司将按照协议进行相应处罚。

八、严禁各 OTA 平台不按规定处理旅客退改，不积极使用海航代理人工作台自助完成相关操作，而是引导旅客致电我司服务热线。同时，各 OTA 平台应正确应对旅客不合理诉求，避免将问题引导到航司。

九、各 OTA 平台对有升级局方投诉风险的投诉，要进行合理干预，通过微信、邮件等方式并将相关情况反馈我司渠道管理中心工作人员。

十、各 OTA 平台、代理人应及时清 Q，并做好不正常航班通知，及时将航变原因通知到旅客，若因输入旅客联系电话错误，导致航班不正常时无法及时通知旅客航班变更信息及后续

处理而引起旅客投诉的，代理方须承担由此给旅客及承运航司造成的经济损失，同时将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理人收取违约金。

十一、代理方必须在委托方委托业务范围内开展业务，若超出委托业务范围，转单其他平台与代理人或转单官网（爬官网）销售，委托方有权向代理方追缴由此带来的一切经济损失，并按每个航段 3000 元收取代理方违约金。

十二、未经我司书面授权，代理人禁止将我司销售政策在第三方平台投放，违者除追缴由此带来的一切经济损失外，我司可单方面解除代理协议。

十三、代理人须在定座系统中，输入 CTCM、CTCT 项，留存旅客有效联系手机号码，若未输入旅客有效联系手机号码的定座记录，一经核实，将按每张客票 1000 元收取违约金。

十四、代理人不得利用同一旅客身份信息在同一航班重复定座，违规者将按定航段舱位对应服务等级全票价的两倍收取违约金。

注意事项	
-------------	--