



航空股份市场营销委员会渠道业务提示

GNQD〔2023〕12号

提示主题	关于代理人恶意违规考核的业务提示		
签发时间	2023年6月13日	签发人	朱健春
执行类型	<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	吴用
发布范围	主送	签约代理人、各OTA平台	
	抄送	销售部领导、销售管理中心经理、各营业部经理	
提示内容	<p>各代理人、各OTA平台：</p> <p>我司不正常航班退改签、特殊票申退等政策是为了保障旅客正常出行，满足旅客遭遇不正常航班之后，能够得到适当的替代出行方案与补偿。部分代理人在旅客预定正常航班的情况下，利用事先得到我司的不正常航班信息，变更旅客订座航班为不正常航班，利用我司不正常航班非自愿改期到旅客预定航班，该行为性质恶劣，恶意违规套取非法利益，已严重损害了我司利益，对旅客已造成权益损害并涉嫌欺诈。现重申如下：</p> <p>一、OTA平台建立派单违规自查机制</p> <p>各OTA平台应严格管控供应商，对供应商的服务质量负责，建立派单违规自查机制，将检查出的问题及时备案到我司。</p> <p>二、监查与罚则</p> <p>我司近期将对代理人违规风险点进行集中检查，对发现的违规行为不仅根据协议追回损失，而且将对代理人进行严肃追责。并视情节严重程度，进行暂停代理费、屏蔽撤权、解约等进一步</p>		

惩处。

本业务提示下发之日起执行,由销售部销售管理中心负责解
释。

特此提示

市场营销委员会销售管理中心

2023年6月13日