



航空股份市场营销委员会渠道业务提示

GNQD〔2023〕21号

提示主题	关于加强 OTA 平台不正常航班保障的业务提示		
签发时间	2023 年 7 月 15 日	签发人	朱健春
执行类型	☉阅知☉落实☉传达●反馈	联系人	吴用
发布范围	主送	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 OTA 平台：</p> <p>暑运以来，雷雨天气频繁，不正常航班增多，为做好 OTA 平台旅客不正常航班保障工作，特提示如下：</p> <p>一、OTA 平台不正常航班通知</p> <p>(一)OTA 平台应确保订票信息中旅客联系方式的真实有效，并做好旅客订票信息完整性及准确性的自查工作。</p> <p>(二)禁止 OTA 平台使用第三方信息进行不正常航班通知</p> <p>我司官方信息包含海航不正常航班接口信息、海航手机短信、海南航空官网航班展示、海航代理人工作台。使用非我司官方的任何第三方航班动态与航班延误原因等信息通知的 OTA 平台，其行为视为违规行为，一经发现将按照协议进行追责。</p> <p>(三)OTA 平台通知旅客我司不正常航班信息时限要求在接到我司接口推送不正常航班信息之后，需在 10 分钟内</p>		

完成相关旅客不正常航班通知，包含延误后时间，延误后航班，延误原因等信息。

(四)OTA 平台通知旅客我司不正常航班方式要求通知方式可以是短信、APP 站内信、微信小程序、微信公众号、系统外呼、邮件。

二、不正常航班的退改签

(一)退票时限要求

不能因航司未完成退票，而出现退票延迟情况，特别是超过局方要求的 7 个工作日，更不能因此引起旅客投诉升级。

(二)退改签规则要求

严禁违规收取不正常航班旅客退改签手续费。

(三)退票渠道要求

特殊退票渠道优先选择海航代理人服务平台、旗舰店线下、各区域营销中心与营业部线下三个渠道，在紧急与客诉风险较大时才选择 95339 服务热线操作。

(四)退票材料要求

非自愿退票时，需严格按我司相关规定，提交真实有效的相关材料，不得作假，如提供虚假航班变更信息、虚假病历、超期及不完整客票、虚假延误或退票证明等。

(五)退票要求

1. 航班变动前已取消座位的客票，在航班变动之后不

能提交非自愿退票，只能按自愿退票处理。

2. 退票完成后，必须立即取消座位。

3. 代理人不得冒用旅客名义退票为旅客办理自愿退票，不得多收退票费。

(六)航班变更协助

各 OTA 平台配合我司做好旅客变更，再接到旅客变更需求时，对有 IRR 标识的客票可通过海航代理人工作台进行变更操作。

三、不正常航班的投诉快速响应

各 OTA 平台在接到投诉升级风险投诉时，务必随时在与航司建立的“服务保障与服务质量应急处置群”中反馈投诉风险事件，销售管理中心快速响应，通过双方协调做到提前管控，实现降低投诉的目的。

四、考核应用

(一)销售管理中心将 OTA 平台不当行为纳入 OTA 平台月度考评管理。

(二)对出现的违规行为，根据销售代理协议进行严肃追责。

(三)如发现 OTA 平台在退票中恶意违规、蓄意欺骗、屡次再犯等严重侵害我司及旅客权益的现象，我司保留解除销售协议，并追究法律责任的权利。

五、其他

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7月15日