

奥凯航空有限公司

Okay Airways Company Limited

奥凯航市函〔2023〕49号

关于各航空销售网络平台经营者及航空销售代理人不得于奥凯航空未授权合作渠道投放销售政策的通知函

各航空销售网络平台经营者及航空销售代理人：

为营造健康有序的客运营销环境，确保旅客的合法权益，优化和提升奥凯航空对外服务品质，我司现对各平台及代理人政策投放重申如下：

一、各单位不得于奥凯航空未授权航空销售网络平台投放奥凯航空任意销售政策。

二、现有各合规、授权航空销售网络平台不得再对未授权平台开放政策抓取接口。



三、奥凯航空现有合规签约航空销售网络平台经营者：飞猪、航班管家、京东、美团、携程、去哪儿旅行、同程艺龙、途牛、智行火车票（以上排名不分先后）。

四、自该通知下发后三个工作日内各单位完成合规自查工作。2023年7月24日起，奥凯航空渠道管理将对各航空销售代理人销售渠道进行监管。

五、处罚：

1. 一经发现，不按上述操作处理的航空销售代理人，除承担旅客全部损失外，将按销售代理协议中代理方销售处罚违约金标准一览表【20230310版】相关处罚标准上限进行处罚；

2. 一经发现，不按上述操作处理的各航空销售网络平台经营者，除承担旅客全部损失外，还应按《奥凯航空有限公司网络机票平台商销售行为管理规范【20230105】》相关处罚标准上限进行处罚；

六、本规定自文件下发之日起执行。

特此通告。

附件 1: 代理方违约销售处罚违约金标准一览表
【20230310 版】

附件 2: 奥凯航空有限公司网络机票平台商销售行为管理
规范【20230105】第五条 违规处罚标准

奥凯航空市场营销部数字营销处



2023年7月17日

附件 1: 代理方违约销售处罚违约金标准一览表【20230310 版】

代理方违约销售处罚违约金标准一览表【20230310 版】				
序号	分类	违规行为	需承担责任	违约金执行标准（元/次或元/张或元/座）
1	销售行为类	未能准确回答旅客所咨询问题，或故意引导航班需求旅客至其他航司避开委托方航班信息	赔偿委托方及旅客的全部经济损失并承担责任 因此造成的全部法律责任	500
2		销售前未对特殊旅客身份进行验证、未按规定为需提供特别照料的旅客提供服务引导		1000
3		未按规定准确录入旅客联系电话等信息，造成信息通知滞后、通知不能有效传达，造成委托方损失或旅客投诉等		1000
4		未将委托方相关销售、运输限制、客票使用规则等条件或须知路径有效告知旅客		1000
5		对委托方提供的 B2B 销售系统信息进行转让、出售或泄漏给第三方等		3000
6		向旅客提供虚假航班信息或隐匿、错误、未及时更新展示委托方退改签标准等准确信息		1000
7		未经委托方授权于第三方平台开展销售业务		5000
8		强制捆绑附加产品，无明显标示客票路径，引发旅客不满或投诉		2000
9		未及时为定妥座位填开客票，造成旅客无法乘机或出行不便并造成委托方实际损失		1000
10		未核查旅客护照、签证等信息有效性而造成旅客被拒绝登机、入境或被遣返并造成委托方实际损失		1000
11		未按委托方规定的实时开放订座舱位进行销售，如低占高售等		2000
12		因虚占航班座位，但未给委托方造成实际销售损失		500
13		销售虚假优惠票、恶意修改客票价格、税费等票面信息		1000
14		代理方之间互通旅客信息、串用订座信息、代为出票等行为		2000
15	售后行为类	擅自将委托方的客票签转给其他航空公司或销售重要旅客客票、特殊未授权营销产品等	对应航段公布运价贰倍	
16		对旅客提供材料、凭证未经审核或故意伪造非自愿退票证明材料	对应航段公布运价贰倍	
17		未按委托方规定引导、办理常旅客业务	200	
18		未按要求在规定时限内配合委托方对旅客投诉做出实质性回复、协调处理结果的	对应航段公布运价贰倍	
19		未按照旅客需求退票时间及时取消机位、换开客票及改期后（另出新票形式）未及时取消原订座信息；航班截载后仍有预订且未出票座位及变更客票未取消原计划出行座位等情况造成航班座位实际虚耗	对应航段公布运价贰倍	

20		未按委托方要求提供佐证材料、特殊退票申请材料或按要求补充信息材料	1000
21		退改时未根据标准运输凭证准确录入退款票面、退票手续费、改期变更费、民航发展基金、燃油税金等款项，导致退改问题票产生的	500
22		因代理方行为造成超售、旅客误机、航班延误、旅客投诉、索赔及其他不良后果	对应航段公布运价贰倍
23		未及时处理委托方航变信息，未配合委托方做好不正常航班旅客解释、安抚，造成旅客不满、投诉	对应航段公布运价贰倍
24		填开虚假发票、伪造报销凭证等；	对应航段公布运价壹倍
25		不配合委托方对问题账单进行确认，如系统判定为“已使用客票办理退票”、“同一张客票重复几次退票”“重复退款”等	1000
26		未能配合委托方处理好客票售后服务工作，包括但不限于未经旅客允许：为旅客订座、出票、办理值机业务；取消已经订妥座位；办理退票；航变后“退、改、签”等	对应航段公布运价壹倍
27		旅客提交退票意愿后，代理未及时处理，涉嫌“暗”航变等违规行为	对应航段公布运价壹倍
28	结算业务类	未能按结算要求对委托方代收客票进行结算	2000
29		伪造虚假运输凭证，未能保证所列价值和各项的真实性、完整性、一致性	对应航段公布运价壹倍
30		未能积极配合委托方及第三方机构进行业务查证的	500
31		擅自将本公司标准运输凭证填开其他承运人航班（含有本公司承运航段的联程航段除外）	2000
32		代理方责任未能妥善保管委托方有价证券，造成委托方标准运输凭证遗失、被盗、被冒用，造成委托方经济损失或其他损失	2000
33		未在规定时间内支付委托方下发账单、罚单等，且未在规定的时间未提出争议拒不支付的	1000
34		退票时未将标准运输凭证的全部或部分退款、委托方已支付的代理费以及退票手续费一并退还给委托方的	500
35		利用代理费等进行返利销售，扰乱市场销售秩序	2000
36	基础信息类	未妥善保管旅客信息，造成旅客信息泄露而引发的投诉、纠纷等	2000
37		使用技术手段入侵委托方系统，窃取数据、信息	5000
38		未按要求设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作，未按要求公布投诉受理电话、电子邮件等；未按要求将投诉受理机构、投诉负责人、投诉受理电话、电子邮件地址报民航行政机关备案	1000
39		因代理方变更地址或联系方式后未通知本公司等致使本公司有关规章、运价、通知不能及时送达代理方，造成损失及投诉	1000
40		未经委托方授权，擅自使用委托方信息对外宣传	1000
41		未按本规定要求保留证据、资料等，导致佐证证据不齐全的	800
42	其他	违反现行多等级舱位管理规定及现有业务通告等相关条例	对应航段公布运价壹倍

43	因本约定外的违规行为对委托方产生的不良后果	2000-10000
说明:		
1、违约金处罚标准，以年度为统计期，代理方因工作差错未造成委托方实际损失且政策违规自查时，违约金按本协议处罚标准金执行；因恶意谋取、造成有效投诉且造成委托方实际损失时，委托方有权按本协议处罚标准金两倍执行违约金；因恶意谋取、造成有效投诉且政策违规非自查情况下，委托方有权按本协议处罚标准金四倍执行违约金。同时，代理方赔偿因此为委托方及旅客带来的全部经济损失并承担因此造成的全部法律责任。		
2、代理方应严格按照委托方规定、要求，履行应有责任和义务，因约定外的行为所产生的一切不良后果均由代理方承担。除赔偿委托方因此造成的全部经济损失及承担因此造成的全部法律责任外，委托方视情节严重程度收取违约金。		
3、违约金标准按照委托方公布的最新标准执行且最终解释权归委托方所有。		



附件2: 奥凯航空有限公司网络机票平台商销售行为管理规范

【20230105】第五条 违规处罚标准

违规行为	处罚标准(元)
违反及时操作原则	1000
违反信息展示规范	1000
违反信息一致、订出一致原则	2000
违反机票销售价格管理规范	3000
违反禁止默认搭售等引发投诉、纠纷	3000
违反不正常航班服务要求, 引发旅客投诉纠纷, 现场骚乱等	3000
违反退改签操作规范	3000
违反白名单规范	5000
违反信息、数据保障规范	5000

鉴于平台合作特殊性, 以上为首次出现违规行为进行处罚标准; 后续再次出现同样违规行为, 处罚标准翻倍, 以此依次叠加。上不封顶。

重申: 以上违约金均不包含赔偿旅客损失及给奥凯航空造成的直接或间接损失。且奥凯航空保有暂停平台、销售代理人的一切权利。对严重危害奥凯航空利益及品牌声誉的行为, 奥凯航将进一步追究其法律责任。