

# 海南航空控股股份有限公司业务通告

市场营销委员会业〔2023〕36号

## 关于《海南航空国际和地区航线团队销售管理规定（代理人版）》 的业务通告

签发时间	2023年7月17日	签发人	陈明琼
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	刘岩
发布范围	主送	境内营业部、境外办事处	
	抄送	市场营销委领导、国际部领导、国际收益领导	
通告内容	<p>各单位：</p> <p>为进一步规范代理商国际和地区航线团队操作流程，加强团队销售风险控制，提升航班收益。特下发《海南航空国际和地区航线团队销售管理规定（代理人版）》。</p> <p>本文件适用于海南航空控股股份有限公司境内外始发的国际和地区团队业务。如因境外始发地当地法律与该文件部分条款相冲突，或境内外部分地区的团队销售惯例与该文件不符，则由属地办事处/营业部制定符合属地实际情况的团队管理规定。</p> <p>本文件自2023年5月15日（含）生效，如之前团队文件有未明确但本文件涵盖的规则，可按本文件执行。</p>		

此文件所涉及“全款”、“价格”等表述，未明确说明为含税或含油价格的，均以票面净价（不含税）为基准计算。

本文件的最终解释权归属海南航空控股股份有限公司市场营销委员会国际部。

特此通知

- 附件：1. 团队销售订座流程  
2. 团队销售基础规则  
3. 团队保证金管理规则

市场营销委员会国际销售管理中心

2023年7月17日

## 附件 1

### 团队销售订座流程

团队分为临时团、系列团两类。临时团，是指临时性需求，人数 5 人（含）以上，单程或往返，采取“一团一议”定价，缴纳一定比例保证金的团队。系列团，是指与旅行社合作推广，单个订单成团人数不低于 5 人（含），提前制定计划，有固定行程，连续定期出发，按销售季、航季或年度等阶段性确定座位，缴纳保证金并遵循考核的团队。

## 一、临时团

### (一) 团队询价流程

1. 客户向所属营业部/办事处咨询国际团队价格。

2. 在订单生成后，销售经理在订单上发起“一团一议”。

若是随团队升舱订单，销售经理在原订单通过“分离订单”操作。

### (三) 其它事项

1. 涉及 SPA 航段，仅针对 HU 航班进行报价，暂不包含 SPA 联运航段。

2. 对于单程团队，仅适用劳工团或与外航组合的缺口程。若是劳工团，营业部/办事处负责通过劳工签证等核实劳工身份。事后若发现旅行社提供虚假劳工证明，可对其采取取消与海航合作资格的处罚。若是与外航组合的缺口程，需要提供火车票行程或外航的回程机票订单。

3. 团队报价有效期：三个工作日。

4. 征位保障的全款保证金团队须带名单提交，且换名比例及换人金额按照团队换人规定执行。

5. 国际收益可结合竞争需求，在价格审批过程中，明确报价是否有折免。未明确的，默认无折免。

## 二、系列团

原则上，每年 2 月份，开展 4-6 月团队销售；5 月份，开展 7-10 月团队销售；9 月份，开展 11 月至 3 月团队销售。特殊情况，如春节旺季航线等，由海南航空统一明确。

客户对分位团队订单进行选择性的支付等情况，视为放弃

全部分位，取消该客户本销售季分位权限及订座，营业部负责对所管辖的分位客户支付过程进行监控。

所有接受分位的客户，由始发地营业部以销售季为单位分航线对其进行考核，如客户航线出团率低于 50%且低于航线平均出团率的 80%，则在下一销售季进行淘汰，自淘汰之日起半年内不得在相同航线上再次呈报。

## 附件 2

### 团队销售基础规则

#### 一、团队加人

在团队计划限额内，销售经理需在沟通国际收益同意后，在原订单上发起加人申请。每个团队仅限加人 1 次，每次不超过 5 人。

如涉及提价，销售经理在主订单中加人，再分离子订单提价，发起“一团一议”审批流程。

#### 二、团队核团

各营业部/办事处根据航线性质，每周不少于一次对未来一到两个月航班进行团队核团。

#### 三、团队座位清理规则

##### (一) 团队座位清理原则

1. 对未按要求缴纳保证金同时系统又未自动清理的团队，可以根据航班销售情况进行无条件清理。

2. 团队临近航班起飞仍未出票，且旅行社收入不理想时，可沟通旅行社逐步放出部分座位以销售散客，或要求旅行社按

规定追加保证金或押金比例，已支付全款保证金团队或者团队已经缴纳保证金的部分可以不予以清理。

3. 在航班散客销售价格较高且座位不足时，在团队未出票的情况下，可根据需求预期沟通旅行社进行协商团队清位。清理顺序按该航线前2个月旅行社贡献率和出团率从低到高进行清理。

5. 在团队出票后首段未能成行时，营业部/办事处要及时沟通旅行社进行后续航段座位清理，以免虚耗后续航班座位。

## （二）团队座位清理分类

### 1、征位：

**供需变化征位：**因供需变化，比如机型变化供给减少、团散市场好于预期、高价团需求，为增加散客或高价团销售比例，提高航班收益而发起的清位。

**全款保证金团队征位：**营业部/办事处为接受，可交纳全款保证金的团队，而发起的清位。

### 2、清位：

客户未按要求缴纳保证金而采取的系统或人工座位清理，不得修改初始成交量。

## （三）征位程序

### 1. 团队座位清理

#### （1）供需变化征位：

由国际收益根据航班销售情况发起征位需求明确征位数量发送国际销售经理，国际销售经理按国际收益要求执行征位。

#### （2）全款保证金团队征位

接到全款保证金团队需求后，在国际销售经理与国际收益沟通一致且团队可提供名单后方可征位，由国际销售经理执行征位。征位完成后，方能提交全款保证金团队。

#### 四、出票规则

1. 一般情况下，临时团、系列团、全款保证金团队订单均不得晚于航班起飞前 3 天（含）17:00 出票。（如 4 月 5 日的航班，不得晚于 4 月 2 日 17:00 出票。）

2. 特殊情况下，包括但不限于航班起飞前 3 天客座率不足 80%、系统故障、银行支付等原因，销售经理请示总部同意后在订单上修订出票时限，出票时限不得晚于航班起飞前 1 天 17:00。

#### 五、团队换人

国际航班团队出票后，如若换人，需按票价 20%收取换人手续费，总换人比例不得超过 20%。（人数向上取整）

#### 六、退改规定

##### （一）一般规定

非自愿退改：由于航空公司原因（如航班不正常、临时征位等）导致的非自愿退票，可免费退改。如涉及病退、拒签等原因导致的退改，原则上在航班起飞前可以免费退改。若起飞后退改，需按散客最低公布运价收取 NOSHOW 费用。

自愿退改：使用海航 880 票证填开且票务规则为不允许退票的国际及地区航班散客或团队客票。以上适用范围内的所有客票（含部分使用后不得退票的客票），旅客自愿退票时，除不予退还相应票价外，客票列明的全部行程中的 YQ、YR 项费用

均不予退还，未使用航段的其他税款允许退还。

改期均在线下操作，退票按线上出票线上退，线下出票线下退执行。

本团队规定未明确的其它退改规则，遵照团队所匹配政策及国际运价下发的最新《海南航空国际及地区航线销售运价手册》执行。

## **(二) 线上退票时间、地点**

**时间：**团队退票/征位时间统一按旅行社在团队销售系统提交退票的时间为准。

**地点：**线上出票团队，仅限团队销售系统办理退票。

## **七、不正常航班处理规则**

当我司航班取消时，营业部需及时通知旅行社航班取消情况，并和旅行社确认未出票团队处理方式。原则上，航班取消后，由销售经理在原航班团队订单上发起变更申请，提交国际收益审核，审核同意后再进行变更保护。特殊情况，线上无法操作，则采取线下 K 位操作保护。不同情况下的处理方式具体如下：

(一) 当我司航班取消时，如有我司当天或后继航班可以保护时，给予已经缴纳全票款保证金且能在 24 小时内出票的团队按已出票团队优先进行保护（不能超出航班布局），保护后的团队必须在 24 小时内出票，超过 24 小时未出票的团队可以根据航班销售情况予以取消保护座位。团队保护依次按旅行社贡献率分先后顺序进行保护。

(二) 当我司航班取消时，已缴全票款保证金但未出票的

团队保护至团队价格较低的航班时，按被保护后的航班团队价格出票，多出的保证金可以申退或冲抵；保护至团队价格较高的航班时，按照“一团一议”的形式，为被保护的团队呈报政策。若被保护的团队在 24 小时内能出票，可按照原先航班团队价格出票。

（三）当我司航班取消时，未缴纳全票款保证金的团队视我司航班销售情况予以保护，若已经保护的团队，可在 24 小时内提出退款申请，超过 24 小时的不得按照不正常航班进行申退。

（四）当我司航班取消时，无论是缴纳全票款或缴纳部分票款保证金的团队，如我司航班无法进行保护的，则不予以保护，可申请全额退保证金。

## 八、团队销售的特殊流程

（一）客户操作订单失误，如名单输入错误、错减订单人等人为因素情况，如需调整订单信息，客户需邮件向营业部提供订单截图说明，经营业部经理/副经理审批同意后，由营业部协助客户修改订单信息。

（二）因系统故障导致订单异常，如系统故障导致订单重复支付、支付异常导致出票失败等，如需恢复订单信息，由营业部协助客户修改订单信息。

（三）团队编码被误清，在座位取消后 3 个工作日内提出恢复申请，国际收益在航班有座位的情况下可予以恢复。

（四）团队价格低于散客单程的团队订单，不得出现只使用首段，其余航段申退的情况，国际收益监督定期对团队价格

低于散客单程的团队订单进行排查，对于出现上述违规申退的旅行社/代理人，扣罚团队网账号保证金，单次扣罚金额为往返团队价格与往返散客价格差价，同时冻结其 HU/CN 销售权限。

（五）对于因团队网系统故障等原因，造成客户线上无法支付且无法出票的情况，可邮件申请转线下出票；若团队网系统故障，线上支付成功，但无法线上出票的情况，同时可邮件请示同意后，客户同样可转线下出票，线下出票需重新交票款，出票后票号回写至团队网后，原线上支付的预付款原路申退。线下交款出票的订单，要在编码上备注团队交易编码、代理人 ID 等信息。

### 附件 3

#### 团队保证金管理规定

定义：

系列团（保证金），是指针对系列团客户，不按单个订单缴纳，通过线下方式，缴纳一定数量的费用，该费用不能用作票款，该费用在合作期间不能扣罚、申退，在双方合作结束后可申退。

系列团（单团保证金），是指针对系列团分位客户，按照单个订单缴纳保证金，单团个订单缴纳的保证金可抵票款。

临时团（单团保证金），是指针对临时性团队，按照单个订单缴纳的保证金，可抵票款。

亚太航线：指始发地与目的地均在亚洲与太平洋区域的航线，飞行里程在 5000 公里（含）范围内航线。

洲际航线：指始发地与目的地任何一端为欧洲、非洲、澳洲、美洲等亚洲区域以外航点的航线。或始发地与目的地均在亚洲与太平洋区域的航线，飞行里程在 5000 公里以上航线。

## 一、保证金缴纳标准

### （一）临时团（单团保证金）

按票面价百分比缴纳，缴纳金额以团队网计算为准。

亚太航线：20 天外（含）票面价 30%；20-7 天（含）补缴至票面价 50%；7-3 天（含）补缴至票面价 80%。

洲际航线：30 天外（含）票面价 30%；30-15 天（含）补缴至票面价 50%；15-3 天（含）补缴至票面价 80%。

临时团全款保证金，按票面价 100%缴纳。

备注：特殊原因（包括当地法规限制、技术故障、技术限制等），不能按以上标准缴纳，相关业务单位需提前报至国际部总经理/副总经理审批同意。

### （二）系列团

#### 1. 保证金初次缴纳：

##### （1）系列团（保证金）

洲际航线 1000 元/座起，每个销售季 30 万封顶；亚太航线，600 元/座起，每个销售季 20 万封顶。系列团（保证金）在每个销售季结束申请延期后，在下个销售季可滚动使用。

在一个销售季内，对于同一家系列团（保证金）客户的多条航线系列团订单，以大区为单位设置缴纳保证金总额上限。

即，同一客户在同一大区内的多条航线系列团订单的累计缴纳保证金额度，洲际航线可按 30 万封顶，亚太航线可按 20 万封顶。

航线大区概念：按境外航点地理区域，划分为欧洲区、亚太区、澳新区、美洲区、俄中东区。地理位置上处于俄罗斯及中东地区的境外航点，优先划入俄中东区。（中东地理概念，是指地中海东部南部到波斯湾沿岸的部分地区。）

## **(2) 系列团（单团保证金）**

洲际航线 1000 元/座起；亚太航线，600 元/座起。

## **二、保证金初次缴纳时限**

### **(一) 临时团、系列团**

7 天外航班，订单出交后 3 个自然日内完成缴纳；

7 天内航班，订单成交后 24 小时内，且不得晚于航班起飞前 12 小时完成缴纳。

### **(二) 全款保证金团队**

订单成交后 24 小时内完成缴纳。

(三) 国际收益可根据航班销售需要，可动态调整保证金缴纳时限标准。

## **三、保证金缴纳流程**

国际收益按统一标准设置临时团(单团保证金)、系列团(单团保证金)的保证金缴纳标准及时限；营业部/办事处负责系列团（保证金）团队规则。如若有差异化的缴纳时限，若缩短缴纳时限或提高缴纳标准，国际收益可直接修订订单。

### **(一) 临时团（单团保证金）与系列团（单团保证金）**

在临时团/系列团（单团保证金）订单提交后，销售经理需检查系统是否有默认的符合文件规定的保证金缴纳时限规则，如无，则需提示国际收益设置相应缴纳时限规则，并督促客户在团队网订单上按时完成保证金支付。

如若客户不能按期缴纳保证金，销售经理需与合作客户沟通具体原因，如若需延期，需邮件报至国际部部门领导审批同意，否则销售经理需及时予清位。

## （二）系列团（保证金）

销售经理提交系列团订单后检查系统是否有系列团（保证金）的缴纳时限设置，如无则需提示国际销售管理中心设置保证金缴纳时限，并督促合作客户按时缴纳保证金。如若不能按期缴纳保证金，销售经理需与合作客户沟通具体情况，如若延期，需邮件报至国际部部门领导审批同意，否则，销售经理需立即予以清位。

## 四、考核及扣罚标准

### （一）出团率考核标准

1. 考虑到拒签、病退、航班不正常、市场波动等因素影响，临时团及系列团出团率统一为 80%（计算结果向上取整）。

2. 系列团与临时团单独考核，不合并计算。

3. 旅客出票后因病退、拒签、不正常等不可抗力原因非自愿退票，出团率指标中涉及出票量及成交量数据不做调减。

4. 出团率指标中团队加人订单跟随主订单同步增加出票量、成交量数据；随团升舱涉及出票量 1 个公务舱算 2 个经济舱。

(二) 临时团考核标准

航线	基数天数	20 天外 (含)		(含) 8-20 天			(含) 3-7 天		
		扣罚基准	成团率	基数天数	扣罚基准	成团率	基数天数	扣罚基准	成团率
亚太航线	初始成交日期	30% 票面	80%	20	50% 票面	80%	7	80% 票面	100%

航线	基数天数	30 天外 (含)		(含) 16-30 天			(含) 3-15 天		
		扣罚基准	成团率	基数天数	扣罚基准	成团率	基数天数	扣罚基准	成团率
洲际航线	初始成交日期	30% 票面	80%	30	50% 票面	80%	15	80% 票面	100%

考核人数=退座数量-基数天数订单人数\*(1-成团率), 结果如是负值, 则考核人数为 0.

**举例 1:** 有一个亚太的临时团订单 30 人。DCP30 天退团 10 人, DCP15 天退团 10 人, DCP4 天内退团 3 人。团队票面价格 1000 元。

考核金额={10 人-30 人\*(1-80%)}\*1000 元\*30%+{10 人-20 人\*(1-80%)}\*1000 元\*50%+3 人\*1000 元\*80%=6600 元。

**举例 2:** 有一个亚太的临时团订单 30 人。DCP30 天退团 5 人, DCP15 天退团 5 人, DCP4 天退团 0 人。团队票面价格 1000 元。

考核金额={ (5 人-30 人\*(1-80%)) \*1000 元\*30%+{5 人-25\*(1-80%)}\*1000 元\*50%+0 人\*1000 元\*80%=0\*300 元+0\*500 元+0\*800 元=0。

### (三) 系列团考核及扣罚标准

#### 1. 考核标准:

区域	保证金类型	考核方式	基数天数内罚金基数/座	考核基数天数	基数天数外罚金基数/座
洲际航线	系列团(保证金)	月度考核	1000 元	30	100

	金)				
亚太航线	系列团(保证金)	月度考核	600 元	20	50
洲际航线	系列团(单团保证金)	单团考核	1000 元	30	100
亚太航线	系列团(单团保证金)	单团考核	600 元	20	50

基数天数外考核退座量=初始成交量-考核成交量。

基数天数天内考核退座量=考核成交量\*80%-出票量。

考核成交量=考核基准天数时团队成交量。

考核退座量小于 0 时按照 0 计算。

对于未开放出境游及团队签证的国家，系列团洲际 40 天外、亚太 30 天外可以无损退团。若出境游及团队签证放开，则

不再享受 40 天外无损退座，具体以国际收益邮件通报为准。

## 2. 扣罚标准

总退座扣罚金额=基数天数外退座扣罚金额+基数天数内退座扣罚金额。

基数天数外退座扣罚金额=基准天数外考核退座量\*单座罚金金额

基数天数内退座扣罚金额=基准天数内考核退座量\*单座扣罚金额。

## 五、扣罚程序

### 1. 临时团（单团保证金）/系列团（单团保证金）

订单出票前，销售经理需核实团队出团率，需督促客户缴纳罚金后，方能点击出票。

### 2. 系列团（保证金）

每月 20 日前，销售经理需完成上一月度罚金情况统计及审批，并督促客户在扣罚结果通报后的 5 个工作日内完成罚金缴纳。

## 六、非违约保证金处理

非违约保证金分成四类：

类型一：航司原因非违约保证金，如航班延误、取消、征位等情况。可申退或冲抵。

类型二：系统原因非违约保证金，如超支付、线上出票失败转线下。可申退或冲抵。

类型三：共益债非违约保证金。按照航空股份国际航线团队保证金等共益债处置方案执行，可冲抵。

类型四：多缴纳保证金。如扣除罚金、票款外，多出的保

证金。

### （一）冲抵

以上前四种类型的非违约保证金，均可线上冲抵，可申请线上冲抵该客户任意航线待出票的团队。

充抵的有效期为 1 年（共益债时间此文件不作限制），（例如：航班日期为 2023 年 2 月 3 日的团队保证金，则必须在 2024 年 2 月 2 日前利用淡季团队充抵完，过期不能进行充抵。）

### （二）退还

以上航司原因非违约保证金、系统原因非违约保证金可申请退还。

## 七、系列团（保证金）延期及退还

合作期结束后，旅行社也可申请保证金自动延期。营业部需对当前季度的团队罚金进行清点，确保罚金已经结算完毕后方可进行退款或者延期。

注意事项