

关于规范代理人预定座位的管理规定

各销售代理：

为规范代理人日常销售，避免违规定座对航班销售造成不利影响，河北航空现对代理人虚占座位管理规定及儿童预定违规行为进行说明，具体如下：

一、代理人虚占座位的管理规定

（一）监控规则

1. 河北航空按照航班起飞日期排查前一日出定比不足40%的代理人，直接进行屏蔽。

2. 代理人若有异议可进行反馈，需将结果（含相关材料，如旅客出票记录等）反馈至河北航空销售管理处申请取消屏蔽。

3. 如代理人反馈的占座原因为非主观恶意行为（非恶意主要包括但不限于：曾与航司沟通散定团报价、退票改期客票误判定为取消座位、航变自动保护、有主动报备情节等可证明旅客真实订座行为的情况；人为失误、系统故障等不能作为有效反馈），由代理人发送情况说明后，河北航空销售管理处核实情况属实后为其申请取消屏蔽，非主观恶意行为不记为占座。

（二）违规处理

对于虚占座位严重或判定为恶意违规的代理人进行定座屏蔽限制，若代理人仍需解除屏蔽，需通过ADM单的方式缴纳5000元及以上罚金。违规代理人缴纳罚金后方可申请取消屏蔽。

二、儿童预定违规行为管理规定

根据河北航空《代理人违规行为及处理措施》第 36 条、第 37 条、第 38 条规定，儿童预定座位规范及处罚标准如下：

代理人单独出儿童票（须由成人陪伴），如造成旅客无法成行、改签费用、酒店住宿等损失由代理人承担，另须赔偿航空公司受到行业处罚及赔偿航空公司造成的损失。按照违规人数，代理人须支付罚金 2000 元/人次。

儿童单独定座未在该儿童定座记录编码（PNR）备注随行成人的定座记录编码，同行成人定座记录编码（PNR）未备注该儿童定座记录编码（PNR）。备注指令如下：**OSI NS PAX WZ XXXXXX**（“XXXXXX”为定座记录编码）。因违规定座造成旅客投诉及损失的，由代理人承担相应费用。按照违规人数，代理人须支付罚金 200 元/人次。

违反一个成人只能携带两名儿童的规定，即超过两名儿童应以 UM 无成人陪儿童旅客或以申请儿童团体旅客方式出票。儿童定座必须和同行成人同一物理舱位。若未遵守规定给旅客造成的无法成行、改签费用、酒店住宿等损失。代理人须赔偿航空公司受到行业处罚以及赔偿给航空公司造成的损失。按照违规人数，代理人须支付罚金 2000 元/人次。

违规行为将通过下罚单方式通知代理人，代理收到罚单后 3 个工作日内可向我司提出异议，如确认无误我司将通过 BSP 借项单（ADM 单）方式收取罚金，请各销售代理严格遵守以上规定。

市场营销部

2023年7月19日