



天津航空  
Tianjin Airlines

# 天津航空有限责任公司 市场部业务通告

发往：天航各营业部、海航股份各营业部、950710

抄送：海航财务部、海航市场部、天航市场部、天航财务部、天航地服部

发布方式： 电子邮件       电子运价手册       市场销售平台

发件单位：天津航空市场销售部

签发人：牛麟

签发日期：2016年3月7日

经办人：盛茜

## 关于下发规范签约代理人通过网络平台 销售天津航空国内、国际客票的通知

为进一步规范市场销售行为，遏制网络平台客票销售违规现象，建立公平、有序、良好的市场竞争环境，保障消费者合法权益，请各签约销售代理人自觉遵守我司网络平台机票销售规范，现将有关管理规定明确如下：

### 一、网络平台销售规定

1. 代理人在网络平台销售我司机票时，必须在平台首页显要位置标明真实销售代理企业名称、航协号，且该企业名称必须与在航协注册以及与我司签订销售代理协议的实际名称一致。

2. 在网络平台销售我司机票产品，或包含机票的打包产品的供应商必须为我司签约授权代理人，非我司签约授权的代理

人一律不得在平台上销售我司机票。

3. 除天航另有特殊授权外，原则上代理人不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作。

4. 代理人在网络平台上销售我司机票时须明确展示所售舱位，并严格按照我司的规定展示相应的服务条款、使用限制条件等，不能随意修改和隐藏我司公布的退改签规定。

5. 代理人不得将我司协议客户特殊运价、旅行社团队运价在网络平台上以散客的形式进行展示销售，不得将旅游打包产品、机票附赠产品等拆分销售，不得将我司常旅客里程积分的免票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票等在平台上销售。

6. 代理人在网络平台上不得以商旅优选、优选套餐、优飞币、飞享金等非我司认可的产品展示方式将保险、优惠券、接送机等附加收费产品与我司机票进行强制绑定销售，并通过此方式修改正常客票的销售价格和使用规定。

7. 代理人在网络平台上发布天航国内航班舱位运价及相关产品价格，必须严格按照天航对应舱位及产品公布的运价发布，不得以任何方式随意篡改价格，且所销售的机票款必须与票面显示价格一致。

8. 代理人不得将 Through Fare 等国际联程产品，以不符合其使用条件的形式在网络平台上展示、销售；不得将我司给予的国内、国际后返奖励，以直减票价的形式，放至网络平台前端向旅客展示、销售。

## 二、违约处罚标准

1. 代理人在网络平台上所显示的名称，必须与我司签订的代理协议以及在航协备案时所使用的名称一致，不得随意变更名称，一经发现将收取 3000 元违约金。

2. 凡在网络平台发布天航国内航班舱位票价及相关产品价格，与天航对应舱位及产品公布的运价不一致，存在违规篡改行为的代理人，国内航班按每个航段收取公布普通 Y 舱票价一倍违约金，国际航班按每个航段收取 3000 元违约金。

3. 凡收取旅客机票款与机票票面价格不一致的代理人，按每张客票收取 3000 元违约金。

4. 凡未按我司多等级舱位使用条件，在网络平台上擅自隐匿修改退改签标准的代理人，国内航班按每个航段收取公布普通 Y 舱票价一倍违约金，国际航班按每个航段收取 3000 元违约金。

5. 代理人不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作（除天航特殊授权外），若违反，则对同一订座记录中涉及的任何一家出票、改期、退座、退票等票务操作的代理人分别予以每张客票收取 5000 元违约金。

6. 凡在网络平台上强制捆绑销售保险、积分、车接送等非我司产品的代理人，按每个航段收取 3000 元违约金。

7. 凡将我司协议客户特殊运价、旅行社团队运价在网络平台上以散客的形式进行展示并销售的代理人，我司将终止其协议客户政策及团队价格，并按每张客票收取 5000 元违约金。

8. 凡将我司的旅游打包产品、机票附赠产品等放至网络平台上拆分销售的代理人，我司将终止其旅游打包产品、机票附赠产品的政策投放，并按每张客票收取 5000 元违约金。

9. 凡在网络平台上销售金鹏里程积分兑换客票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

10. 凡以虚假旅客信息或任何形式故意占座的代理人，除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占舱位服务等级的公布普通票价一倍缴纳违约金；如判定属恶意虚占航班座位，则按所占舱位服务等级的公布普通票价两倍缴纳违约金。

11. 若以虚假旅客信息出票的代理人，按每张客票收取 5000 元违约金。

12. 代理人违规使用 Through fare 运价出票牟利（包括但不限于出票后故意取消国内联运航段等行为），除按照所定舱位正常运价补齐差价外，同时按每张客票收取 5000 元违约金。

13. 凡将我司给予的国内、国际销售后返奖励，以直减票价的形式，放到网络平台前端向旅客展示、销售的代理人，将按每个航段收取 3000 元违约金。

14. 代理人办理退款业务，多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 5 个工作日，按每张客票收取 3000 元违约金。

15. 对于违规情节恶劣的代理人，我司将终止其代理授权。

16. 以上处罚条款同样适用于代理人线下违规销售。

17. 本文自下发之日起，与之相悖的规定，以本规定为准。

请各营业部督促所辖区域销售代理人做好自查整改，天航将进行专项检查，自 2016 年 3 月 11 日起，天航对于违规代理人将按此标准收取违约金。

本通告最终解释权归属于市场部分销渠道管理室，联系人：刘岩，联系电话：022—59001076。

特此通知

天津航空市场销售部

2016 年 3 月 7 日