

北京首都航空有限公司

国际业务通告

主送：各营业部及驻外办事处发件方：首航市场营销部国际业务中心

签发人：期国锋经办人：王海杰

抄送：首航（财务部） 页数：5 发布对象：营业部、驻外办事处 代理人

发布方式：销售终端电子运价手册首航网站里程制运价

关于规范首都航空国际代理人出票操作的业务通告

为规范首都航空国际客运销售行为，确保销售资金准确核算，有效降低销售差错、监控市场违规现象，同时也为推进整改国际市场票务操作规定，特制订此业务通告。具体内容如下：

一、通告对象

国际销售审核因票务操作、终端系统及违约行为导致销售审核受阻、销售审核短款，对责任销售方，包括直属境内外售票处、本票终端代理 GSA、全球 BSP（ARC）中性代理、包机方及其直属代理给予追缴票款，并处以相应财务罚款。

二、审核对象

为国际销售进行的票务操作后，财务以 GDS 提供的“本票终端 TCN 数据”和 IATA 提供的“BSP（ARC）HOT 数据”为准进行结算和核对，票证类别为“国际”所对应的客票。

三、处罚类别

序号	违规类型	处罚标准
1	旅客类别错误（包括旅客姓名后特殊代码缺失）	每张客票罚金 15 美金或 100 元人民币/每张
2	FAREBASIS 与舱位不符	
3	Tour Code 打错	
4	Tour Code 及 FAREBASIS 不匹配	
5	Tour Code 及 FAREBASIS 均未打	

6	Tour Code 不打, 且 FAREBASIS 也有误, 审核无参照依据	
7	Commission Rate 代理费率录入不规范	
8	OI 换开、退改签操作有误	
9	政策规定出票时票面必须打某些标识但实际没有打	
10	运价计算栏 FC 项输入不符合运价规定, ADDONSPA 不在主运价同一运价组内	
11	“实付等值货币”票面币种错误	
12	其他违反运价规则限制条件	
13	应为儿童或婴儿票, 出票时旅客类别错出为成人, 票款收儿童或婴儿价, 反之类同 (无论是否 FAREBASIS 有对应折扣标志)	每张客票按与订座舱位适用运价成人价格的差价追缴票款; 额外处罚: 罚金 45 美金或 300 元人民币/每张
14	应为儿童或婴儿票, 出票时旅客类别正确, 票款收儿童或婴儿价, 但 FAREBASIS 无对应折扣标志	每张客票儿童或婴儿按与订座舱位适用运价成人价格的差价追缴票款; 额外处罚: 罚金 45 美金或 300 元人民币/每张
15	留学生未备注产品代码, 票款适用学生运价及舱位。	每张客票按与公布最高经济舱价 (同期同航线同方向) 的差价收取罚金; 额外处罚: 罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
16	Tour Code 及 FAREBASIS 不匹配	每张客票按与公布运价 (同期同航线同方向) 最高舱位 (舱位以经济舱、公务、头等区分) 的差价收取罚金; 额外处罚: 罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
17	Tour Code 及 FAREBASIS 均未打	
18	Tour Code 不打, 且 FAREBASIS 也有误, 审核无从依据	
19	多提客运代理费、促销费形成的	按与适用运价最低代理费的

	短款	差价追缴票款；额外处罚：罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
20	代理费和票款没有按照要求分别输入确认，其中促销费率或高返代理费优惠比率没有按照要求分别输入确认而直接扣减票款，大客户没有按照优惠比例确认代理费的	相关优惠不予享受，按正常结算价格追缴票款差额和代理费；额外处罚 30 美金或 200 元人民币/每张
21	使用我司不支持的境外信用卡支付出票	追缴信用卡支付票款；额外处罚：罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
22	OI 换开、退改签收费差错	按与适用政策退改期收费差价追缴票款；额外处罚：恶意违规处罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
23	OI 换开后，对原票进行退票或其他票务操作	对原票追缴退票款；额外处罚：额外罚金 30 美金或 200 人民币/每张（原则上 OI 换开后，不准对原票再做任何票务处理。财务以首次接收 TCN 数据为准进行结算和核对；如有对原票处置则按照规定处罚，特殊情况需由责任票务处理方以公文形式说明具体事宜并对新票做好 VOID 处置，以便财务撤销既定罚款。）
24	运价计算栏 FC 项输入不符合运价规定，ADDONSPA 不在主运价同一运价组内导致联运全价分摊结算	对原票追缴联运分摊 ADDONSPA 票款；额外处罚：额外罚金 30 美金或 200 人民币/每张
25	“实付等值货币”票面币种错误，且票款结算错误	按终端 GDS 出票当天汇率追缴票款差额；额外处罚：罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
26	支付方式未按实际情况输入或缺失信用卡（含 UATP）类别及基本信息的，导致信用卡收款核对无法进行	按应付票款总额追缴现金收款；额外处罚：罚金 30 美金或 200 元人民币/每张
27	其他违法运价规则限制条件	每张客票按与公布运价（同期同航线同方向）最高舱位（舱位以经济舱、公务、头等区分）

		<p>的差价收取罚金；额外处罚：罚金 30 美金或 200 元人民币/每张。其中，RQ 出票按照每张客票按与公布运价（同期同航线同方向）最高舱位（舱位以经济舱、公务、头等区分）的 2 倍差价收取罚金；额外处罚：罚金 45 美金或 300 元人民币/每张</p>
--	--	--

四、处罚流程

（一）处罚下发

首航财务部有权在财务审核后对以上类别进行处罚，针对直属售票处、本票或 BSP（ARC）中性代理开具国际客运借项通知单（ADM 单）。

（二）处罚追缴及资金收付确认

本票 ADM 单处置由各单位财务负责人协助追缴，各外站对总部发出本票 ADM 单，需在 ADM 单下发 5 个工作日内反馈和处置结果，并在结算票证月下月汇总表单列各类 ADM 上缴情况，以核销总部 ADM 跟踪记录。

中性代理 ADM 通过 IATA 直接扣款。

五、补充

本规定最终解释权为首都航空市场部国际业务中心，另根据业务需要可持续更新并以最新下发文件为准。

六、生效日期

本政策自 2016 年 4 月 8 日起生效。

首航市场营销部国际业务中心
二〇一六年四月八日