

四川航空

国际（地区）客票互联网平台销售管理规定

一、概念定义.....	2
（一）网络机票平台商	2
（二）网络机票供应商	2
二、网络销售授权许可要求	2
（一）平台商授权.....	2
（二）供应商授权.....	3
三、网络销售行为规范	3
（一）平台商行为规范	3
（二）供应商行为规范	5
四、违约金缴纳标准.....	6
（一）首次违规	6
（二）多次违规	8
（三）特殊情况	9

为规范网络机票交易及有关服务，保护旅客、航空公司和经营者的合法权益，促进互联网平台销售川航国际(地区)客票的持续健康发展，根据《航班正常管理规定》、《网络机票交易管理办法》和《关于进一步规范民航旅客购票相关信息告知工作的通知》等文件，制定本规定。

一、概念定义

(一) 网络机票平台商

网络机票平台商是指通过互联网(含移动互联网)平台开展机票销售，并为第三方代理人提供网络机票交易服务的企业(以下简称“平台商”)。本规定适用平台商范围：携程、去哪儿、飞猪、同程、途牛、美团、京东、航班管家。

(二) 网络机票供应商

通过第三方网络机票平台商，在互联网上进行机票销售及服务的代理人(以下简称“供应商”)。

二、网络销售授权许可要求

(一) 平台商授权

平台商向供应商提供网络机票交易服务，让其在本互联网(含移动客户端)平台上销售川航国际(地区)客票，平台商必须获得川航授权并签署《国际(地区)客票互联网平台交易服务承诺书》。

(二) 供应商授权

川航对供应商利用互联网平台从事川航国际（地区）客票销售实行准入白名单制度。

供应商必须为与川航签订《客票销售代理协议》、《国际（地区）客票互联网平台销售承诺书》的一类资质代理人，具备良好的销售保障能力，专职国际售后服务人员及妥善处理问题的能力，经销售单位、平台商推荐获得川航准入白名单授权后方可在上述平台销售川航国际（地区）客票。

中国大陆地区以外代理不能作为国际（地区）客票供应商在上述平台进行销售交易。

三、网络销售行为规范

(一) 平台商行为规范

1、平台商必须严格审核供应商资质，仅允许获得川航准入白名单授权的供应商在其网站及移动客户端进行展示和销售川航国际（地区）客票。

2、平台商必须在机票预订页面正确展示供应商名称、航协代码等信息。供应商名称必须是与川航签订客票销售代理协议的主体名称。

3、平台商必须准确展示川航舱位等级名称、服务条款、注意事项，销售特殊产品（含打包产品）还应明确产品特点及适用条件，代码共享航班必须准确展示实际承运方。

4、平台商必须按照川航当前有效的客规及运价产品规定，对客票退改签规则进行展示，不得擅自改变退改签标准，严禁违规收取客票退改费用。

5、平台商必须将川航《旅客、行李国际运输总条件》的全部内容作为购票前的必读内容和必选项，确保旅客在购票环节阅知。同时还应对川航及局方要求的相关公示、公告进行展示。

6、平台商不得以默认选项的方式强制搭售机票以外的服务产品，应清晰显著的将贵宾休息室、保险等附加服务设置为旅客自主选项，有效避免旅客误选。

7、平台商必须在旅客支付后 2 小时内为旅客出票，不得延迟出票，并告知旅客客票的相关内容（包括客票生效日期、有效期、航班具体信息等）、出行提示信息、携带或托运危险品的相关管理信息、川航客服及旅客投诉受理电话、运输总条件的官方网址具体链接等。

平台商必须在旅客提交退票后 2 小时内为旅客办理退票及取消座位，及时将退票款项返还给旅客。

8、平台商不得未经旅客允许为旅客办理值机、改期、改签、退票或取消旅客座位等客票业务。

9、平台商必须加强对供应商的管理，积极配合川航对违规销售行为的查处，协助川航对违规销售过程进行调查（包括及时准确按要求提供交易过程的相关数据及记录等

信息)。

10、平台商必须通过“OSI 3U CTCM138****/Pn”和“OSI 3U CTCT138*****”指令准确录入旅客或订票人手机号。确保接到川航不正常航班信息后半小时内，及时准确的将信息通知到旅客，并协助旅客办理改期、退票、改签等客票业务。

11、平台商应及时向川航相关部门提供平台销售川航国际（地区）客票的真实数据。数据采集字段：供应商名称、航协号、OFFICE 号、航段、舱位、销售价格、票号等。

12、平台商应及时向川航相关部门提供平台的川航退票真实数据。数据采集字段：供应商名称、航协号、OFFICE 号、票号、销售价格、退款金额等。

（二）供应商行为规范

1、供应商在网络平台销售川航国际（地区）客票时，客票预订页面展示的代理人名称、航协号、订座出票 OFFICE 信息须与准入白名单所列明的代理人信息保持一致。

2、供应商不得以任何方式加价销售川航国际（地区）客票，自觉遵守舱位与价格对应的原则。

3、供应商不得将川航里程积分兑换的免票、经营性免票、享有的两/三方协议政策、旅行社团队运价、旅游打包运价等优惠政策客票放至网络平台销售。

4、供应商不得以承运航班号销售、共享航班号订座出票，或以共享航班号销售、承运航班号订座出票。

5、 供应商不得先为旅客购买其它航班/日期客票，再改至旅客所选择航班/日期。

6、 供应商必须按照川航当前有效的客规及运价产品规定执行，不得擅自改变退改签标准，严禁违规收取客票退改费用。

7、 供应商必须在旅客支付后 2 小时内为旅客出票，不得延迟出票。在旅客提交退票后 2 小时内为旅客办理退票及取消座位，及时将退票款项返还给旅客。

8、 供应商不得未经旅客允许为旅客办理值机、改期、改签、退票或取消旅客座位等客票业务。

四、 违约金缴纳标准

(一) 首次违规

违规行为	供应商违约金标准	平台商违约金标准
未正确展示供应商名称、航协代码等信息	——	2000 元/次
展示的供应商身份与实际订座或出票 OFFICE 号，其中任意一方不在准入白名单内	5000 元/次	5000 元/次
未正确展示舱位等级名称、服务条款、注意事项等	——	2000 元/次
代码共享航班未展示实际承	——	2000 元/次

运方		
未按当前有效的客规及运价产品规定，对客票退改签规则进行展示	——	5000 元/次
未按川航客票使用条件，违规向旅客加收退票费/变更费	3000 元/张，退还加收旅客费用	3000 元/张，退还加收旅客费用
未将川航及局方要求展示、公示内容（如总条件、特殊旅客购票等信息）	——	2000 元/次
以默认选项的方式强制搭售机票以外的服务产品	——	5000 元/次
未按规定时限为旅客出票或退票	2000 元/张	2000 元/张
未经旅客允许为旅客办理值机、改期、改签、退票或取消旅客座位等客票业务	2000 元/张	2000 元/张
未在订座系统中录入旅客手机号，导致旅客未能及时接受不正常航班信息，造成旅客投诉	2000 元/张	2000 元/张
订座出票 OFFICE 号与展示	2000 元/张	2000 元/张

的供应商 OFFICE 号不一致		
销售客票时价格高于川航实际收取客票价格	2000 元/张	2000 元/张
未按川航规定，将常旅客里程积分兑换的免票及各类经营奖励免票在网络平台进行销售	5000 元/张	5000 元/张
将川航协议客户政策、协议票价、旅行社团队运价以及旅游打包运价政策放到准入平台上以散客形式展示或销售	5000 元/张	5000 元/张
以承运航班号销售，共享航班号出票；以共享航班号销售、承运航班号出票	2000 元/张	2000 元/张
航班、日期与旅客选择航班、日期不符，恶意改期	5000 元/张	5000 元/张
未按要求及时、准确提供川航所需销售、退票等数据	—	2000 元/次，情节严重将暂停自营合作

(二) 多次违规

- 1、第二次出现相同违规行为，违约金加倍。
- 2、第三次出现任意违规行为，违约金加倍，并取消白

名单资格。

(三) 特殊情况

对严重侵犯旅客、川航权益及品牌声誉的行为，川航将进一步追究其法律责任。

其它未尽事项仍按照川航《客票销售代理协议》、《旅客、行李国际运输总条件》等执行。