

## 代理人违规销售川航国际、地区航线客票处罚标准

| 类别                             | 违规行为                          | 处罚标准                            |
|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <b>虚占<br/>座位</b>               | 使用虚假旅客信息订座                    | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>座违约金 |
|                                | 使用相同旅客信息在同一航段或航班重复订座          |                                 |
|                                | 使用相同旅客信息在连续多天同一航段或航班上订座       |                                 |
|                                | 使用“机器人”等技术手段反复虚占座位            |                                 |
|                                | 压座 20 分钟以上不封口                 |                                 |
|                                | 订座不出票或多旅客或多航段编码，只对部分旅客或部分航段出票 |                                 |
|                                | 在未出票的情况下将订座状态改成“RR”           |                                 |
|                                | 利用已出票编码或已使用客票编码占座             |                                 |
|                                | 预订含重复航段或明显无法衔接航段的编码           |                                 |
| 在订座记录中输入虚假票号占座                 |                               |                                 |
| <b>虚耗<br/>航班<br/>座位</b>        | 变更、退票或明知旅客放弃旅行后不及时取消原订座       | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>座违约金 |
|                                | 未在航班起飞前取消订座、造成航班座位虚耗          |                                 |
|                                |                               |                                 |
| <b>未按<br/>相关<br/>规定<br/>销售</b> | 少收或者漏收票款或税费                   | 补足应收票款、税费的差额，并处以与差额款相同的违约金。     |
|                                | 多扣减代理费                        | 追缴多扣减的部分代理费，并处以多扣减部分一倍的违约金。     |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 客票 | 使用批准的手工运价，但未按规定修改实收价格、中性货币值、行李额度、最长\最短停留期、票价级别等要求，对川航造成经济损失和法律责任。 | 承担因此造成的全部经济损失，并处于 2000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张的违约金。 |
|    | 使用未批准的手工运价出票  | 补足应收票款 ,并交纳 2000 元( 或等值当地货币 ) /张的违约金          |
|    | 销售客票时价格高于川航实际收取的客票价格  | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金，并退还多收旅客票价差额      |
|    | 出售联程、往返程、多航段客票恶意弃程使用  | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金                  |
|    | 擅自将川航标准运输凭证转让第三方代售  | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金，并承担川航全部损失和相应法律责任 |
|    | 违规将其享有的川航定向政策通过垂直搜索引擎、同业平台或其他线下方式投放给其他代理人或非授权代理                   | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金，并停止其销售协议         |
|    | 违规将常旅客里程积分兑换的免票及各类经营奖励免票在 OTA、手机客户端等网络平台进行销售                      | 交纳 2 倍 C/Y 舱公布运价违约金                           |
|    | 订票代理人未按规定在订座系统正确录入旅客真实联系方式  | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金                  |

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | 未按规定将客票使用条件、舱位、运价、服务条款以及注意事项等对旅客进行提前告知 |  |
|                                       | 未按川航规定销售特殊旅客客票                         | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金并承担川航全部损失和相应法律责任 |
|                                       | 以“散客凑团”的方式销售客票                         | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金                 |
| 未按<br>相关<br>规定<br>变更<br>客票<br>或退<br>票 | 向川航少交变更费、更名费、退票费、票款、税费等费用。             | 补足应收费用 ,并交纳 2000 元( 或等值当地货币 ) /张违约金          |
|                                       | 违规向旅客加收变更费、退票费 , 或多扣取旅客票款、税费           | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金 , 并退还多收旅客差额部分   |
|                                       | 向川航少退代理费                               | 补足差额 , 并处于与差额款相同的违约金                         |
|                                       | 重复提交退票 , 或将已使用客票办理退票                   | 交纳 3000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金                 |
|                                       | 违规将自愿退票提交为非自愿退票                        | 交纳 3000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金                 |
|                                       | 使用或伪造虚假航班变更信息、虚假病退资料提交退票               | 补收退票手续费 , 并交纳对应航线 C/Y 舱公布运价违约金               |
|                                       | 违规作废客票                                 | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) / 张违约金                 |

|                |                           |   |
|----------------|---------------------------|---|
| 其他<br>违规<br>行为 | 未及时通知旅客航班不正常信息造成旅客投诉      | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>张违约金并承担旅客因此造成的<br>全部经济损失 |
|                | 未按规定打印行程单或打印虚假行程单         | 交纳 2000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>张并承担川航和旅客全部损失和<br>相应法律责任 |
|                | 其它违规行为造成川航经济损失或承担法律责<br>任 | 承担造成的法律责任，补足损失金<br>额，再处以与损失额相同的罚款。                  |
|                | 其它违规行为损害川航形象或造成旅客投诉       | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>张违约金                     |

### 网络平台国际客票销售违规处罚标准

| 类别                         | 违规行为                                   | 处罚标准                            |
|----------------------------|--|---------------------------------|
| 不按<br>规定<br>销售             | 违规将自营号在其他平台进行展示及出票                     | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>次违约金 |
|                            | 禁止默认搭售非川航机票的增值产品                       |                                 |
| 不按<br>规定<br>展示<br>有关<br>信息 | 展示非白名单准入代理人                            | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>次违约金 |
|                            | 展示已下架代理人                               |                                 |
|                            | 展示票价低于川航以直营方式投放在同一网络<br>平台所对应舱位运价的限制标准 | 交纳 3000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>张违约金 |
|                            | 未按规定展示代理人、舱位、客票使用条件、<br>服务条款以及注意事项等信息  |                                 |

|               |                                      |                                 |
|---------------|--------------------------------------|---------------------------------|
|               | 票面价、税费、变更费、退票费等信息展示有<br>误            |                                 |
| 订出<br>不一<br>致 | 订座时展示的供应商 OFFICE 号与出票<br>OFFICE 号不一致 | 交纳 5000 元 ( 或等值当地货币 ) /<br>张违约金 |