

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：天航市场销售部国际业务分部

签发人：李明科

拟稿人：娄蕴楠

经办人：乔增翠

抄送：天航（财务部）

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

电子邮件

关于下发进一步规范境内外代理人及 OTA 合作平台国际客票销售行为的业务通告

为创造公平、透明的销售环境，提升旅客购票体验及服务质量，确保我司线上渠道价格最优；现规范境内外代理人/OTA 平台销售行为，从即日起，我司境内外授权代理人/OTA 平台，投放国际客票价格不得低于我司官网系统发布的价格：

一、 对各 OTA 合作平台要求

1. 各平台对外展示天津航空接口政策、BSP 政策或代理商，必须严格按照天津航空退、改、签等各项规定对外展示相应内容并给予旅客告知，严禁随意修改；
2. 各平台对外展示代理商，如销售天津航空产品，需显示 IATA 号（航协号）；
3. 各平台对外展示代理商，如销售天津航空产品，必须是天津航空授权代理商，同时显示“天津航空授权代理”等字样；

4. 各 OTA 合作平台对外仅展示天航旗舰店价格及自营配置报价，未天津航空经授权不得私自投放其他报价。

二、对代理人要求如下

代理商在各平台投放天津航空客票时：

1. 任何情况下不得虚占航空公司座位
2. 须严格按照航空公司退改签规定进行展示办理，不得随意更改航司的退改签规定；
3. 所显示的代理方名称必须与本协议以及在航协备案时所使用的名称、IATA 号、OFFICE 号一致，不得随意变更名称，一经发现航司将予以整改，限期不进行整改或整改情况不佳的将对代理人进行屏蔽；
4. 所显示的机票价格必须严格按照航空公司系统中舱位价格进行投放，经济舱产品不得高于经济舱全价票价，头等舱/商务舱产品不得高于航空公司制定的头等舱/商务舱全价票价，同时代理人展示价格不得低于天航官网旗舰店展示价格；
5. 所提供的机票行程单价格必须保持与实付价格一致，行程单价格不得出现低于实付价格现象，不得有不提供行程单现象；
6. 对特殊旅客销售特殊客票时应给予提示并严格按照天津航空规定执行；

以上规范内容，请各平台或代理商于 2018 年 4 月 X 日

完成，并且长期执行，如未能如期完成规范工作，或完成之后随意变动反复，为确保广大旅客权益，我司将中止与平台或代理商半年或更长时间合作。

附件：

平台或代理商违约行为及违约金对照表

序号	违约行为	违约金标准
1	违反委托方发布产品限制规则，擅自进行“退改签”	违约金：票面价两倍至Y舱价格一倍
2	经济舱或头等舱价格高于YB或FB公布的普通票价，同时代理人展示价格不得低于天航官网旗舰店展示价格	违约金：所有舱位全价的一倍
3	虚打行程单或打印、销售假行程单	违约金：补齐全价，十倍罚款
4	冒打、误打行程单	违约金：每张客票200元

天航市场销售部国际业务分部

2018年4月12日