

昆明航空有限公司销售代理机构操作管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强昆明航空有限公司（以下简称“昆航”）销售代理机构业务管理，特制定本办法。

第二条 本办法是规范销售代理机构销售业务、结算业务及违规操作的具体处理办法，所有经昆航授权，销售昆航国内客票的销售代理机构都必须遵循本办法。

第三条 本办法内容最终解释权属于昆航。

第二章 违规处理

第四条 正常票违规

（一）高舱低占

销售代理机构填开客票价格低于订座舱位的客票价格，昆航将除收取公布运价（全价）与填开客票价格的差价外，同时收取每张客票公布运价（全价）的一倍违约金。

（二）舱位与运价不匹配

舱位与运价基础不匹配（销售政策另有规定的除外），销售代理机构事先向昆航报告的，按舱位或运价孰高收回与实际票

价的差价。否则，除收回差价外，昆航将收取每张客票 50 元违约金。

(三) 旅客类型与运价基础不匹配

旅客类型与运价基础不匹配，销售代理机构事先向昆航报告的，昆航将收取或退回差价；否则，除收回公布运价(全价)与填开客票价格的差价外，昆航将收取每张客票 50 元违约金。

(四) 运价基础输入不规范

非自动运价条件下手工输入的运价基础不规范，昆航将收取每张客票 50 元违约金。

团队客票出错，团队人数小于 20 人，按整团 50 元处罚，团队人数大于(含)20 人，按整团 100 元处罚。

(五) 正常票按作废票结算

正常票按作废票结算（BSP 代理人以航协 BSP 账单为准），如为系统原因，只补收票款；如果属销售代理机构行为，除补收票款外，昆航将收取每张客票公布运价（全价）的三倍违约金。

(六) 销售假婴儿、儿童、军残票

销售代理机构销售假婴儿、假儿童、假军残等，昆航将除收取公布票价与实际票价差额外，同时按公布运价（全价）两倍收取违约金。

(七) SCNY 项错误

订座系统中 SCNY 项金额与票面价格不匹配,昆航将收取每张客票 50 元违约金。

(八) 机场税, 燃油费输入错误

机场建设税、燃油费输入错误 (BSP 代理人以航协 BSP 账单为准), 销售机构事先向昆航报告的, 如为补收, 昆航将收取差价, 如未报告, 除收回差价外, 昆航将收取每张客票 50 元违约金; 如为退付, 扣除每张客票 30 元违约金, 退回差价。

(九) 旅游代码 (TOUR CODE) 项输入错误

旅游代码 (TOUR CODE) 项未按昆航相关业务规定输入, 昆航将收取每张客票 30 元违约金。

(十) 签注 (EI) 项及业务通告规定的 RMK 项输入错误

签注 (EI) 项未按昆航相关业务规定输入, 包括 RMK 项输入错误, 昆航将收取每张客票 30 元违约金。

(十一) 少收、错收票面

对于少收票面或错收票面的情况, 昆航将收回所欠金额, 并收取每张客票 50 元违约金。

(十二) 销售代理机构违规手工出票

无特殊业务通告规定外, 销售代理机构一律不允许手工出票, 对于违规手工出票的, 昆航将收取每张客票 50 元违约金。

(十三) 关于旅客特殊差错重购操作不规范

客票发生特殊差错需重购时, 销售代理机构未按照业务规

范操作，导致客票发生违规情况的，造成收入损失，昆航将追回损失金额，并收取每张客票 50 元违约金，未造成收入损失，昆航将收取每张客票 30 元违约金。

第五条 退票违规

（一）退票状态未修改

电子客票已退票，但未将客票状态修改为 REFUNDED，昆航将收取每张客票 200 元违约金。

（二）退票金额错误

退票手续费与昆航退票规定的标准不一致（销售政策另有规定的除外），或退票航段各项金额输入错误，销售代理机构事先向昆航报告的，如为补收，昆航将收取差价，销售代理机构未报告的，除收回差价外，同时昆航将收取每张客票 50 元违约金。如为退付，扣除每张客票 30 元违约金，退回差价。

（三）退票航段输入错误

退票时，系统退票联号与实际退票联号不匹配，销售代理机构事先向昆航报告的，不收取违约金；未报告的，昆航将收取每张客票 50 元违约金。

（四）退票收回代理费

客票退票未交回基础代理费和额外代理费，昆航将会收回差额代理费。

（五）非 OPEN 状态退票

退票时客票为非 OPEN 状态，且销售代理机构无昆航《退款授权申请书》进行违规退票，收回所退票款，同时昆航将收取每张退票 50 元违约金。

第六条 改期违规

（一）违规免费改期

对于涉及收取改期费用的客票，销售代理机构不得私自对原客票进行免费改期，一经查实昆航将收回改期费，并收取每张客票 100 元违约金。

（二）违规手工改期

销售代理机构均不得手工对客票进行改期操作，一经查实昆航将收取每张客票 100 元违约金。

第七条 其他违规

（一）会计联滞后结算

已乘机或退票，但次月昆航仍未收到销售数据，如为系统原因，只收票款；否则，除收回票款外，昆航将收取每张客票 200 元违约金。

（二）票款补收及违约金收回方式

BSP 代理人通过借项通知单（ADM）收回票款及违约金，本票代理人通过开具帐单由结算收回或在代理人代理费中抵扣。

（三）恶意占座

对于将航班剩余座位或某折扣舱位用未出票编码全部占

完，并且在半小时内不进行出票的，可视为销售代理机构对航班进行恶意占座。经查为恶意占座行为的，昆航将收取每个座位公布运价（全价）的三倍违约金，对于违约金无法收回的销售代理机构，在销售系统中进行屏蔽处理。

（四）前返发票逾期或拒绝提供

代理提供前返发票，需在接到昆航发票收取通知后的 30 日内邮寄到昆航相关负责人处，逾期或未提供前返发票的，须按应开发票金额处以代理人纳税规模加 1% 的处罚，其中 BSP 客票以运输结算室开具 ADM 单收回罚款，B2A 客票由属地销售室进行处罚通知，并由代理在 7 日内转账至昆航对公账户足额缴纳，逾期拒不缴纳罚款的，暂停代理授权直至罚款足额缴纳后再次开通。

第三章 附则

（一）本办法未尽事宜请具体参照相关业务通告或代理协议相关条款执行。

（二）如同一违规事项存在多个执行标准，就高不就低。

（三）如昆航收取的违约金不足以弥补销售代理机构造成损失的，则昆航有权要求销售代理机构赔偿实际损失，并保留进一步追究其法律责任权利。同时昆航保留进一步修改此办法的权力。

此通告自发布之日起开始执行，原通告《关于昆明航空有限公司销售机构操作管理办法的业务通告》（业务通告〔2019〕

22 号) 届时作废。

昆明航空有限公司

2022 年 1 月 10 日