

编号：_____



天津航空
Tianjin Airlines

国内客运销售代理协议

委托方： 天津航空有限责任公司

代理方：

签约日期： _____年____月____日



天津航空有限责任公司 国内客运销售代理协议

委托方：天津航空有限责任公司

代理方：

为促进中国民航事业的发展，本着平等、自愿、互惠、互利的原则，经友好协商，天津航空有限责任公司与_____（以下简称双方），就委托和代理国内客运销售达成如下协议：

第一条 委托和代理

1. 天津航空有限责任公司（以下简称委托方）委托_____（以下简称代理方）在_____地区代理委托方的国内客票销售业务。
2. 本协议条款适用于：BSP 客票销售 B2B 客票销售
3. 委托方有权对代理方进行业务检查和业务监督，代理方有义务接受委托方的业务检查和业务监督。

第二条 名词解释

1. 销售代理人——指受民用航空运输企业委托，在约定的授权范围内，以委托方名义代为处理航空客运销售及其相关业务的营利性企业。
2. 标准运输凭证——指代理人为旅客开具的客票（含电子客票和纸质客票）及行李票/多用途票证（MPD/VMPD/EMD）/ 代理人退款凭证（ARV）/ 以及标准逾重行李票等凭证。
3. 借项通知单——由国际航空运输协会印制和发放其会员航空公司，用于通知代理人依据所述原因补交金额的单据。
4. 贷项通知单——由国际航空运输协会印制和发放其会员航空公司，用于通知代理人依据所述原因向代理人支付金额的单据。



5. 电子客票行程单——由国家税务总局统一监制的电子客票唯一财务报销凭证。
6. 航空公司 B2B 网络——指航空公司开发运行的销售其航班的电子客票指定网站。
7. 不正常航班——指不符合正常航班全部条件的航班，以及已取消的或未经中国民用航空局或地区管理局主管部门批准，航空公司自行变更航班计划的航班。

第三条 业务范围和职责

委托方委托代理方办理以下业务：

1. 办理旅客订座及填开客票：电子客票的销售、承运、结算、变更、退票等各种业务操作均以系统中电子客票记录信息为准。
2. 代理方须在委托方 B2B 网站注册 B2B 电子客票帐户，并在该帐户下为旅客办理 B2B 客票销售业务。
3. 按照民航有关规定，办理客票销售业务时，须检查旅客购票有效证件，填写购票订座单，订座时，必须输入准确的有效证件号码及联系电话号码，订座完毕，须按规定将购票订座单分类保存一年。
4. 办理座位再证实、更改日期和航班、改变航程、换开客票、退座、退票业务。
5. 按委托方规定填开客票、退款单。
6. 合理地安排、陈列和分发班期时刻表、运价资料及宣传资料。
7. 正确指导旅客填写购票订座单。
8. 代收销售机票款、代收退票手续费。
9. 填制销售报表。
10. 负责及时处理本单位各类“Q”，并将航班变更信息在规定时限内通知旅客，同时做好旅客的安抚、解释工作。
11. 负责在接到委托方的电话通知后，在规定时限内完成旅客通知及后续处理，并将处理结果反馈委托方。
12. 负责配合委托方做好不正常航班旅客预处理工作，根据要求为旅客提供相关的票务改签、变更、退票等各项后续服务。
13. 代理方有义务在售票过程中以短信、公告等形式对旅客进行预防诈骗的风险提示，并向旅客提供委托方指定官网客服电话及其他能够及时查询航班动态的有效联系方式。
14. 负责建立不正常航班旅客通知信息记录台账。
15. 办理委托方指定的其它业务。



16. 重要旅客及随行人员、无人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、担架旅客、犯人以及其它特殊旅客购票按照委托方相关业务规定办理，代理方未经委托方特别授权不得办理以上此类业务。
17. 按委托方要求办理和发展常旅客业务。
18. 代理方在销售过程中须遵照执行《国内客运销售代理人航空安全保卫条款》和《危险品航空运输安全责任条款》规定，确保航空运输安全。
19. 本协议原则只同意代理人在自有渠道销售委托方客票，如代理方需在第三方渠道销售委托方客票，则必须获得委托方专项书面授权，方可在委托方资质认证的第三方渠道从事机票交易。
20. 本协议所规定的代理方的权利和其它职责，未经委托方的书面同意，代理方不得将其全部或部分转让，或者授权给任何第三方。
21. 代理方未经委托方同意，不得购买包含委托方品牌、企业名称等搜索引擎关键字广告。
22. 代理方 B2B 销售的国际客票按国际相关规定条款执行，不适用于本协议约定条款。
23. 本协议中含有与委托方最新颁布的规定不一致的条款，一律以委托方最新颁布的规定为准；除不一致的条款外，本协议的其余条款仍然有效。

第四条 代理方的资质认定及资质证明

1. 代理方必须取得以下资质：
 - ① 中国的企业法人资格。
 - ② 中国民用航空局颁发的二类航空客运销售代理业务经营批准证书。
 - ③ 登记航空运输销售代理业务的国家工商管理局颁发的营业执照。
 - ④ 国际航空运输协会颁发的办理国内航空客运销售代理业务的认可证书和批准通知书。
 - ⑤ 自有网站需取得国家工业和信息化部 ICP/IP 备案资质。（无自有网站可忽略此条款）
 - ⑥ 代理方营业销售工作人员应至少有两人经过航协培训，并持有《航协培训证书》以及中国民航局颁发的国内上岗证书。
2. 代理方营业地点应具备以下条件：
 - ① 有固定的独立营业场所为指定的客票销售点。
 - ② 有必要的安全防火、防盗设备和措施。



-
3. 代理方应向委托方提供的资料具体如下：
- ① 代理方与委托方签订协议的《申请书》原件（必须注明航协号、终端号）。
 - ② 代理方《企业法人营业执照》副本复印件一份；
 - ③ 《航空运输销售代理业务经营批准证书》复印件一份；
 - ④ 《中航鑫港公司不可撤消的担保函》复印件一份；
 - ⑤ 《国际航空运输协会国内客运销售代理协议》复印件一份；
 - ⑥ 《航协认可证书》复印件一份；
 - ⑦ 《航协培训证书》及中国民航颁发的国内上岗证书复印件各一份
 - ⑧ 营业场所内外照片各一张；
 - ⑨ 法定代表人身份证、股东身份证复印件各一份；
 - ⑩ 法定代表人授权委托书及被授权人身份证复印件各一份（如无授权委托人则无需提供此项）；
 - ⑪ 《直接借记协议》复印件一份；
 - ⑫ 代理方法定代表人和股东的《个人担保书》

第五条 规章、运价的遵守和保密

1. 委托方应向代理方提供委托方的旅客运输规章、财务规定、运价、承运条件、班期时刻表和其它需要代理方依照遵行的相关规章制度，若上述资料有修改或补充，委托方应尽早通知代理方，代理方必须按委托方最新规定遵照执行。
2. 委托方可通过当面通知、口头通知、电话通知、图文传真、电子邮件、中国民航旅客服务订座系统（简称电脑订座系统）和其它双方约定的方式，向代理方提供委托方的旅客运输规章、财务规定、运价、承运条件、班期时刻表和其它资料。
3. 代理方按委托方要求，对委托方提供的资料相关内容负有保密的责任，且须履行保密职责。

第六条 委托方标准运输凭证的领取、使用和保管

1. 本协议签订生效后，代理方以委托方的名义填开的 BSP 标准运输凭证，由代理方向国际航协申领。
2. 代理方以委托方的名义填开的 B2B 相关运输凭证，由委托方向代理方分配销售票号。



3. 代理方应按照委托方的规定，正确填开标准运输凭证，并对标准运输凭证上所列明的各项内容向委托方负责。
4. 代理方针对标准运输凭证每次取出使用和放入保险柜，必须有完整的登记手续，并承诺严格按此要求使用，同时对标准运输凭证负有保证安全和妥善保管的责任。
5. 代理方在选择和使用委托方的标准运输凭证之日起，即视为代理方的保管责任开始。代理方在保管责任期内，若发生标准运输凭证遗失、破损、被盗等情况，必须按委托方有关规定办理，于当天内向所在地政府有关部门报案并以书面形式报告委托方（包括代理方的处理意见）。若委托方标准运输凭证遗失或被盗导致被冒用，代理方还应承担全部经济损失和法律责任。
6. 代理方以委托方名义填开的运输凭证，仅限于代理方向国际航协或委托方申领的运输凭证，不允许销售第三方（单位或个人）提供的以委托方名义使用的运输凭证。

第七条 销售代理手续费的支付

1. 代理方使用委托方的标准运输凭证办理销售代理业务，委托方应按每航段客票为单位计算，定额向代理方支付销售代理手续费（除委托方另有明文规定不支付销售代理手续费的航线客票类型除外）；委托销售的客票原则上分为：头等舱、公务舱、经济舱三种客票类型，每种类型的定额标准由双方商定。销售代理手续费计算方法：代理方应得销售代理手续费=代理方使用委托方票证办理销售业务的实际销售航段量×每航段客票定额销售代理手续费。
2. 代理方销售客票时向旅客收取的票价以外的其他费用，包括但不限于民航发展基金、各项税、费、燃油附加费，委托方不再支付销售代理手续费。
3. 委托方根据国家有关部门的规定，及代理方的销售业绩、工作质量、航空客源、票价等情况的变化，有权在国家规定的范围内，无需经代理方的同意，调整向代理方支付销售代理手续费定额标准，代理方自愿接受委托方调整后的销售代理手续费定额标准。
4. 标准运输凭证发生全部或部分退款，代理方在与委托方清算退款业务时，应将标准运输凭证的全部或部分退款、委托方已支付的销售代理手续费一并退还给委托方。如果代理方未在规定的时间内退回，委托方有权直接从代理方支付的保证金中进行抵扣。



-
5. 委托方向代理方支付销售代理手续费的方式为：净结或后返。
 6. 代理方必须按照国家税法相关规定，每月向委托方指定负责人提交上月代理方销售代理手续费的增值税专用发票。

第八条 退票费的支付

1. 代理方必须按照委托方销售文件中的使用条件及国际航协公布的运价规则办理退款。代理方只能并且应当办理由其自己填开的标准运输凭证的退款。
2. 代理方所办理的退票必须含有未使用的航段信息。
3. 代理方办理退票时应及时取消旅客所订座位、更改电子客票状态。
4. 代理方销售的 BSP 客票，发生自愿退票时，无需上交电子客票行程单，但需打印退款单上交 BSP 数据处理中心（DPC）；发生非自愿退票时，须将电子客票行程单复印件与相关证明一起上交 DPC 或上传至中国 BSP 退票凭证管理系统，再由 DPC 转交委托方或由委托方在中国 BSP 退票凭证管理系统进行查询审核。
5. 代理方销售额非 BSP 客票，所退客票未使用的航段应处于 OPEN FOR USE 状态。

第九条 财务结算

1. 代理方应按照国际航协的《中国客运销售代理规则》、《开账与结算计划规则》和国际航协的其它适用规则进行财务结算。
2. 代理方应指定财务结算人员并书面通知委托方。若代理方变更或临时替换财务结算人员，必须提前一周书面通知委托方。
3. 对于委托方向代理方开出的借项通知单、贷项通知单等销售审核通知单，代理方必须按国际航空运输协会的规定及时做出回复，若不回复，视为默认。

第十条 债务和其它费用

1. 代理方不得以委托方的名称或名义对外举债；代理方与其它企业、事业单位、组织等发生的债务、费用，全部由代理方承担，与委托方无关。
2. 委托方仅向代理方支付规定的销售代理手续费，不承担代理方为委托方代理销售业务所产生的费用。若代理方需要委托方较大量的宣传资料（如航班时刻表、等高模、飞机模型等），委托方可有偿提供给代理方。



3. 代理方需向委托方支付_______元（RMB）作为保证金。保证金不计利息，双方终止合作后，可由代理方向委托方申请将保证金退还。委托方有权将代理方在合同期内的违规金额在保证金中扣除。
4. 代理方支付的保证金低于协议中的规定时，委托方可通过书面、口头、电子邮件等方式通知代理方在三个工作日内补足，代理方没有在规定的时间内补足的，委托方可终止本协议。

第十一条 变更、转让

1. 本协议双方的任何一方，若发生任何变更，包括企业的合并、分立、解散、撤销或名称、法定代表人、营业地址、联系电话、传真、电子信箱等变更，应立即书面通知对方。
2. 本协议所规定的代理方的权利和其他职责，未经委托方的书面同意，代理方不得将其全部或部分转让、授权给任何第三方。

第十二条 工作差错的责任

1. 因委托方的原因，使有关规章、运价、通知不能及时传达到代理方指定的接收地点时（包括图文传真、电话号码、电子信箱地址），因此而发生的工作差错由委托方承担责任；因代理方变更地址、传真号码、电话号码、电子信箱地址等联系方式后，未通知委托方，致使委托方的有关规章、运价、通知不能及时送达代理方所造成的工作差错，由代理方承担责任。
2. 因代理方不按规定操作或工作疏忽，所发生的工作差错，由代理方承担全部责任。
3. 因代理方差错造成旅客误机、航班延误、旅客投诉和其它后果，以及由此而发生的膳宿费、交通费、联系费、旅客索赔费、罚款等费用，全部由代理方承担。
4. 因工作差错而导致旅客误机、航班延误、旅客投诉、旅客索赔和其它后果时，不论是委托方还是代理方的责任，双方应本着服务第一、旅客至上的原则，互相合作、共同做好善后工作。在实施上述事情的处理时，委托方可以无需事先征得代理方的同意而全权处理。代理方同意在事件处理完后的三日内，将因差错而产生的全部费用返还至委托方。
5. 代理方应按委托方下发的各类文件执行相关业务，如不按业务文件执行由代理方



承担全部责任。

第十三条：违约责任

1. 代理方违反本协议，未对委托方提供的包括但不限于旅客运输规章、财务规定、运价、承运条件及其他资料保密，应承担委托方的实际损失。
2. 代理方未按协议约定领取、使用和正确填写委托方所有标准运输凭证的，除应负法律和经济责任外，委托方可立即撤销代理方销售授权，且代理方还应按每张客票 8000 元人民币向委托方交纳违约金。
3. 代理方若发生标准运输凭证遗失、破损、被盗等情况，委托方除可立即撤销代理方销售授权外，代理方还应按每张电子客票 8000 元人民币并向委托方交纳违约金。
4. 代理方冒打、误打行程单，造成旅客不便的，按订座航段对应服务等级全票价的一倍向委托方交纳违约金。
5. 代理方发生变更，但未取得委托方书面同意的情况下，原则不得将部分或全部授权转让给任何第三方。因转让所产生的违约行为及经济责任，由代理方全部承担。
6. 代理方（取得专项书面授权的代理）以第三方渠道模式（平台销售模式）进行销售时，在网络平台上所显示的名称，必须与委托方签订的代理协议以及在航协备案时所使用的名称一致，不得随意变更名称，一经发现将收取代理方 3000 元违约金。
7. 代理方应按照委托方的有关规定办理旅客预订座位，否则所订座位不予保留。因违反业务操作规定、工作差错等原因造成旅客无法乘机或出行不便，或航空安全隐患，除应由代理方承担全部责任并赔偿旅客及委托方经济损失外，还应按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额向委托方交纳违约金。
8. 客票一律随订随售，不得预留，代理方不得以任何形式虚占航班座位。否则，代理方除应补齐所占航班舱位票款外，须按所占航班舱位对应服务等级全票价一倍金额向委托方交纳违约金；如属恶意虚占航班座位，按照订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额向委托方交纳违约金。
9. 代理方在订座时，应输入旅客的有效联系手机号码，并及时处理“Q”信息，及时准确地将航班变更信息通知到旅客。因未正确录入旅客有效联系方式、未及时准确通知旅客航班变更信息或未在规定时间内完成旅客通知及后续处理、未根据



要求为旅客提供相关的票务服务造成旅客投诉或索赔的，代理方须承担由此给旅客和委托方造成的经济损失，同时按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额向委托方交纳违约金。若造成极其严重后果和导致不良影响的，委托方有权单方解除本协议，并由代理方承担委托方由此产生的一切经济损失。

10. 代理方应按委托方的不正常航班通知规定，代理方因未及时处理本销售单位的各类“Q”信息，经委托方监控发现但未引起旅客投诉的，第一次给予警告，并记录备案；第二次仍未及时通知旅客，但未引起旅客投诉或索赔的，委托方将对代理方处以 100-500 元/人的违约金处罚。
11. 代理方只有在定妥座位后，方可填开指定航班和日期的客票。否则，代理方应承担由此给旅客造成的损失，还应按订座航班舱位对应服务等级全票价一倍金额向委托方交纳违约金。
12. 代理方因业务不熟练、工作差错原因造成旅客无法乘机或出行不便，引起旅客投诉或索赔，由代理方承担全部责任并负责赔偿旅客经济损失。
13. 代理方在销售联程客票时，应主动告知旅客联程航班中转衔接时间标准，并按照委托方规定的中转衔接时间标准预订座位并出票。否则，代理方应承担由此给旅客造成的损失。同时，还应就每张客票 500—1000 元人民币向委托方支付违约金。
14. 代理方发布委托方国内航班舱位票价及相关产品价格，与委托方对应舱位及产品公布的运价不一致，存在违规篡改行为，代理方按每个航段 3000 元向委托方交纳违约金。
15. 代理方在销售客票时，如所填开的票面信息与订座信息不一致，视同阴阳票处理，代理方除应补齐差价外，按所填开票面价格十倍金额向委托方交纳违约金。
16. 代理方收取旅客机票款与机票票面价格不一致的，代理方按每张客票 5000 元向委托方交纳违约金。
17. 代理方不允许对非本代理销售的订座记录信息进行任何操作（除委托方特殊授权外）。若违反，则委托方对同一订座记录中涉及的任何一家出票、改期、退座、退票等票务操作的代理人分别予以每张客票收取 5000 元违约金。
18. 代理方未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续，委托方按每位旅客 5000 元向代理方收取违约金。
19. 对委托方发布产品有“不退、不改、不签”限制的客票，代理方有违反票务规定进行“退、改、签”操作行为的，委托方一经核实将收取公布票价与对应服务等级全票价差价，同时收取对应服务等级全票价一倍违约金。
20. 代理方未按委托方多等级舱位使用条件进行展示、销售，擅自隐匿修改委托方退



改签标准，委托方按每个航段 3000 元收取违约金。

21. 代理方以第三方渠道模式（平台销售模式）销售的客票如造成旅客不能乘机或不能成行，引起旅客投诉或索赔，都应由代理方承担全部责任并赔偿旅客全部损失，同时委托方有权向代理方处以所销售客票对应服务等级全票价两倍的违约金。
22. 代理方以第三方渠道模式（平台销售模式）运作时出现的投诉，委托方界定责任时依据订座记录中涉及的代理方工作号（包括但不限于订座记录中订座、出票工作号）进行处罚及赔偿。
23. 代理方因服务意识差，态度恶劣，造成旅客不满而引起旅客投诉，委托方有权根据情节严重程度单方解除本协议。
24. 代理方因违反委托方业务操作规定，委托方有权按相关违规处罚规定对代理方进行处罚，违约处罚包括但不限于本协议违约责任条款。
25. 代理方违反本协议规定，给委托方的声誉或经济造成损失的，除应承担相应违约责任外，委托方有权单方解除本协议。
26. 代理方随意更改退改签规则，违反票务规定进行退改签等操作行为的，委托方将收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍金额收取违约金。
27. 代理方办理退款业务，多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 5 个工作日，委托方按每张客票收取 5000 元违约金。
28. 代理方提供给国际航空运输协会 (IATA) 的退票附件不齐全或虚假（包括但不限于虚假航班变更信息、虚假病历、超期及不完整客票、虚假延误或退票证明等）的，不予退票，同时委托方将按对应服务等级全票价的一倍金额收取违约金。
29. 代理方在销售儿童票时，因工作差错在订票系统中不提示儿童票（如：无备注 CDH）产生航空安全隐患的，一经查出委托方有权向代理方处以所销售客票对应服务等级全票价一倍的违约金。
30. 代理方强制捆绑销售保险、积分、车接送等非委托方产品，委托方按每个航段 3000 元收取代理方违约金。
31. 代理方违规销售委托方协议客户特殊运价、旅行社团队运价，委托方将终止代理方协议客户政策及团队价格，并按每张客票 5000 元收取代理方违约金。
32. 代理方若将委托方的旅游打包产品、机票附赠产品等进行拆分销售，委托方将终止代理方旅游打包产品、机票附赠产品的政策投放，并按每张客票 5000 元收取代理方违约金。
33. 代理方违规销售委托方金鹏里程兑换客票、常客里程积分免票、金鹿卡免票、金



- 鹿卡打折票、活动奖励免票，委托方按每张客票 5000 元收取代理方违约金。
34. 代理方未经委托方专项书面授权，将销售政策投放于第三方渠道上销售，委托方除向代理方追缴由此带来的一切经济损失外，有权单方面解除本协议。
 35. 代理方若擅自修改已导入委托方 B2B 网站的客票信息，委托方除收取订座舱位与对应服务等级全票价差价外，还将按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍收取代理方违约金。
 36. 代理方泄露旅客信息或倒卖旅客联系方式，每发现一次，委托方将向代理方收取 1 万元违约金。
 37. 代理方若未按时开具并提供增值税专用发票，委托方可从代理方保证金中扣除应缴纳的相应增值税金额，并按应缴纳税金的两倍收取代理方违约金。
 38. 代理方违反本协议约定，代理方法定代表人以个人名义对代理人的违约责任及其债务承担连带责任。
 39. 鉴于机票销售代理行业惯例及经营模式，代理方股东承诺为代理方在本协议项下的违约责任及其债务承担连带责任。
 40. 由于代理人违规操作造成委托方航班被动超售，未对委托方产生不良影响的，一经核实处以每张违规客票对应服务等级全票价 6-10 倍罚款（例如对已值机编码进行取消，导致座位第二次销售致使航班被动超售的）。
 41. 未经委托方授权相关专项业务的代理人，违规销售委托方特殊客票，并对委托方造成不良影响的处以每张违规客票对应服务等级全票价 6-10 倍罚款（例如：未经授权销售 VIP 客票，导致要客信息未及时流转造成要客保障被动的）。
 42. 代理方在代理销售委托方的各项产品及服务时应遵照委托方的要求及标准。代理方如出现下列行为将被视为违约，委托方有权收取代理方相应的违约金（附：代理方违约行为及违约金对照表）。

附件：代理方违约行为及违约金对照表

序号	违约行为	违约金标准
1	冒打、误打行程单	订座舱位对应服务等级全票价的一倍
2	平台销售展示资质信息不符	违约金额：3000 元
3	因违反业务操作规定、工作差错等原因造成旅客无法乘机或出行不便或航空安全隐患	承担全部责任并赔偿旅客及委托方经济损失，按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额交纳违约金。



4	虚占航班座位	补齐所占航班舱位票款，按所占航班舱位对应服务等级全票价一倍金额交纳违约金。
5	恶意虚占航班座位	补齐所占航班舱位票款，按所占航班舱位对应服务等级全票价两倍金额交纳违约金。
6	未按委托方规定在订座记录中录入旅客的手机号码或其它有效联系电话，导致航班发生变更时无法及时通知到旅客而引起旅客投诉或索赔	赔偿旅客和委托方的经济损失，按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额交纳违约金。
7	未及时处理本部门各类“Q”，未将航班变更信息及时通知到其所填开客票的旅客，引起旅客投诉或索赔	赔偿旅客和委托方的经济损失，按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额交纳违约金。
8	不配合委托方不正常航班旅客服务后续工作安排，未及时将航班变更信息通知旅客，引起旅客投诉或索赔的	赔偿旅客和委托方的经济损失，按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额交纳违约金。
9	未订妥座位填开客票，造成旅客无法乘机或出行不便	承担由此给旅客造成的损失，并按订座航班舱位对应服务等级全票价一倍金额交纳违约金。
10	在销售时，发布舱位票价或产品价格与委托方公布运价不符	每个航段 3000 元
11	阴阳票	补齐差价，并按所填开票面价格十倍金额交纳违约金
12	收取旅客机票款与机票票面价格不一致的	每张客票收取 5000 元
13	未经委托方特殊授权，对非本代理销售的订座信息进行任何操作	每张客票收取 5000 元
14	未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续	每位旅客收取 5000 元
15	展示、销售时，隐匿修改委托方退改签标准	每个航段收取 3000 元
16	违反委托方票务规定办理退改签业务	收取订座舱位与对应服务等级全票价



		差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的一倍交纳违约金
17	多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 5 个工作日	每张客票收取 5000 元
18	退票附件不齐全或虚假	对应服务等级全票价一倍金额
19	强制捆绑销售保险、积分、车接送等非委托方产品	每个航段收取 3000 元
20	违规销售委托方协议客户特殊运价、旅行社团队运价	终止其政策投放，并按每张客票收取 5000 元
21	违规销售委托方金鹏里程兑换客票、常客里程积分免票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、活动奖励免票	每张客票收取 5000 元
22	销售假婴儿/儿童/金鹿卡折中折票	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的十倍交纳违约金
23	销售假军、残票	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的二倍交纳违约金
24	高舱低占	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的二倍交纳违约金
25	客票票面恶意涂改(姓名、票价、航段)	收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的二倍交纳违约金
26	票价无意填开错误	收取订座舱位与对应服务等级全票价差价
27	倒联、换联	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的五倍交纳违约金
28	已经乘机的客票办理退票、作废或再次乘机	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的十倍交纳违约金
29	误机客票作废处理	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的二倍交纳违约金
30	虚假换开(逃避退票手续费，升舱换开后退票)	按未换开前客票标准收取退票费，并处以订座舱位对应服务等级全票价的一倍违约金
31	无相关优惠凭证填开优惠票	收取订座舱位与对应服务等级全票价



		差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍交纳违约金
32	无票证退票(没有相关票联的前提下在系统上做退票数据操作,造成委托方票款流失的恶意退款)。	收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍交纳违约金
33	重复退票（同一张票联重复做几次退票）	每张客票订座舱位对应服务等级全票价的五倍交纳违约金
34	误机的团队客票；以及办理了遗失票证手续但未满有效期或未经结算中心确认是否已被冒乘、冒退的遗失客票办理退票手续的客票；对客票信息删改且办理退票。	收回票款，并按订座舱位对应服务等级全票价的两倍交纳违约金
35	优惠票未按指定舱位销售等行为引起旅客投诉。	收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍交纳违约金
36	利用代理费返利销售，扰乱市场销售秩序。	每张客票收取 5000 元
37	退票、作废未退座造成座位虚耗	订座舱位对应服务等级全票价一倍至两倍处罚
38	虚打行程单或打印销售假行程单	补齐差价，并按订座舱位对应服务等级全票价十倍处罚
39	票价无意填开错误	补齐差价
40	姓名不符，不按规定为旅客换开运输凭证	票面价格 50%处罚
41	代理方以第二方或者第三方形式(平台销售)销售的客票造成旅客为能乘机或成行引起旅客投诉或索赔	自行承担旅客经济损失并处以订座舱位对应服务等级全票价两倍罚款
42	代理方在销售儿童客票时如无备注 CHD 造成航空安全隐患	订座舱位对应服务等级全票价一倍处罚
43	代理方违规操作造成委托方航班被动销售	视情节轻重处以订座舱位对应服务等级全票价 6—10 倍处罚
44	代理人未经委托方授权销售特殊客票对委托方造成不良影响	视情节轻重处以每张客票订座舱位对应服务等级全票价 6—10 倍处罚



第十四条 航空安全保卫条款

1. 协议签署条款依据

- ① 《国际民用航空公约》
- ② 《中华人民共和国民用航空法》
- ③ 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》
- ④ 《国家民用航空安全保卫规划》
- ⑤ 《中国民用航空安全检查规则》
- ⑥ 《民用机场应急救援规则》
- ⑦ 《机场航空安全保卫方案》
- ⑧ 天津航空有限责任公司《航空安全保卫方案》

2. 委托方空防安保职责

- ① 委托方有对航空安全保卫方案进行培训、宣讲的职责；
- ② 委托方应定期向代理方安排和宣讲航空安全手册细则的培训。

3. 代理方空防安保职责

- ① 代理方销售应遵守《航空安保方案》履行销售客票职责；
- ② 代理方对其所出售机票的空防安全负责，旅客开始购买机票之时应视为航空保卫工作的开始；
- ③ 代理方销售客票过程中，根据销售渠道不同应建立旅客安保信息填写项，内容：旅客姓名、电话、身份证号、邮件；
- ④ 代理方在销售客票时，应获得并准确输入旅客的身份资料，如身份证，护照、其他有效证件的旅客姓名及证件号码，并仔细查验旅客的有效证件（身份证、护照、军（警）官、回乡证等）并指导、检查购票逐项内容的填写（范围：电子平台、网站、柜台购票），方准售票；
- ⑤ 代理方售票柜台的制作应有安全防范措施，有效防止公众站在柜台前可拿到有效印戳、空白行程单和空白机票，以及防止从柜台进入工作区。存储空白行程单和空白机票的设施应放置在坚固的保险柜中，实行专人管理，严格领用和使用制度；
- ⑥ 代理方在销售过程中应提示旅客阅读《航空安保需知》，或在电子销售平台及网站均要显示《航空安保需知》提示；
- ⑦ 代理方须严格遵守本协议《航空安全保卫条款》和《危险品航空运输安全责任条款》规定，确保空防安全的有效履行。



4. 代理方销售的客票旅客查询信息管理与提取

- ① 代理方及所属售票机构应有对查询旅客信息保密责任,没有国家司法部门及航空公司业务部门及安保部门在出示相关有效证件下不得提供查询旅客的重要信息;
- ② 代理方应在国家司法部门及委托方所出示有效证件情况下方可提供相关查询旅客信息;
- ③ 代理方不得任意提供或转售旅客查询信息给其他不具备查询旅客信息资质的机构和人员;
- ④ 代理方不得外泄旅客信息,如不遵守规定泄露查询信息,委托方将按《海航集团保密规定》和国家相关法规追究责任。

第十五条 危险品航空运输安全责任条款

代理方需确保在旅客购买机票时,向旅客提供有关禁止航空运输危险品的信息。

1. 协议签署条款依据

- ① 《危险物品安全航空运输技术细则》;
- ② 《中国民用航空危险品运输管理规定》;
- ③ 天津航空有限责任公司《危险品运输手册》。

2. 售票环节危险品运输提示

- ① 代理方售票时,需主动提示旅客锂电池、液态物体、打火机等危险品携带、运输要求;
- ② 代理方需在售票柜台明显位置张贴危险品安全运输宣传告示,若售票柜台因办公地区等限制无法粘贴告示,可建议旅客查看机场安检处和值机处告示,或登录天航官网 (<http://www.tianjin-air.com>) 查询危险品运输信息;
- ③ 通过互联网销售客票,代理方向旅客提供的信息可以是文字或者图像形式,但应当确保只有在旅客表示已经理解行李中危险品限制之后,方可完成购票手续;
- ④ 代理方应在销售平台、网站、柜台等处,向旅客展示禁止在行李中携带物品的实图(或直观示例图)。

第十六条 协议的生效、中止和终止

1. 本协议自双方公司盖章之日起生效,有效期限为一年;协议到期后若无更改条款,则协议有效期自动延续一年;有效期的自动延续不得超过两次。



2. 协议双方为执行本协议而签订的与本协议相关的协议附件和相互交换的文件，应视为本协议的组成部分，受本协议约束，并具有与本协议同等的法律效力。
3. 在执行本协议期间，本协议中与中国政府颁布的法令、法规相抵触条款自动失效，失效的条款不影响其它条款的效力。
4. 如果代理方被有关主管机关勒令停业整顿，本协议中止执行，直到代理方恢复营业时止。
5. 如代理方处在清算、破产或被兼并的情况下，委托方有权单方解除本协议。
6. 如果代理方被吊销或撤销营业执照、航空客运销售代理业认可证书，则本协议立即自动解除。
7. 本协议生效后，协议的任何一方要求解除本协议时，应以书面形式通知对方，在对方接到通知后第七天起，本协议自动解除。
8. 本协议解除或终止后，双方仍应承担协议终止前本协议规定的双方应履行但未履行完毕的一切责任与义务。

第十七条 通知送达

代理方确认如下通讯方式系其有效的联络信息，委托方通过如下通讯方式发出的通知均视为有效送达：

通信地址：

邮编：

收件人：

收件人联系电话：

代理方有效电子信箱：

第十八条 适用法律和争议的解决

1. 本协议适用中华人民共和国大陆地区法律。
2. 在执行本协议过程中，如果发生争议，协议双方应协商解决；协商不成，应向委托方住所地有管辖权人民法院提出诉讼。



第十九条 其他

1. 双方在签订本协议前已经阅读本协议的所有条款，并有充分时间获得相应的条款说明。双方对本协议条款的含义及相应的法律条款的含义及相应的法律后果已全部通晓并充分理解。
2. 本协议一式三份，委托方执二份，代理方执一份。

委托方：天津航空责任有限公司

代理方：

(签章)

(签章)

法定代表人

法定代表人

签 字：

签 字：

开户银行：

开户银行：

户 名

户 名：

账 号：

账 号：

联系电话：

联系电话：

签约日期：____ 年____ 月____ 日



附件一：《个人担保书》

个人担保书

担保人：
身份证号码：
住址：
联系方式：

被担保人：
法定代表人：
地址：
联系方式：

鉴于：

1、担保人系被担保人股东，愿意以其自有资金保证被担保人代理天津航空有限责任公司（简称天津航空）机票销售业务中，按时履行被担保人与天津航空签署的《天津航空有限责任公司国内客运销售代理协议》及协议项下的其它相关义务。

2、担保人保证被担保人在履行上述协议期间具备充足的偿还支付能力。

3、担保人、被担保人双方在此确认，被担保人股东会（董事会）已表决通过，同意担保人承担本协议中约定的担保责任及签署本担保书。现担保人承诺自愿承担以下担保责任：

一、担保人保证，在被担保人与天津航空签署的《天津航空有限责任公司国内客运销售代理协议》履行期间或实际履行期间，被担保人按照上述协议约定按时支付相关款项及费用。若被担保人因任何原因未按协议约定支付相应款项，担保人愿意以自有资金承担连带担保责任（以下简称为“担保责任”），

二、担保人承担的担保责任包括但不限于被担保人应承担的债务及利息、违约金、损害赔偿金和担保人实现债权的费用。

三、被担保人应当自觉主动地履行其与天津航空签署的协议文件，并将履行情况及时通知担保人，以确保担保人的利益不受到损害；如被担保人不履行或不完全履行前述协议中的约定义务，天津航空有权直接要求担保人承担担保责任。担保人须在天津航空提出要求的7个工作日内履行清偿义务。



四、因担保人承担担保责任而导致其权益受到的损害，担保人有权向被担保人追究由此造成的损失。除法律规定的情形外，担保人不得以任何理由对抗天津航空实现债权。

五、该担保书的效力独立于被担保人与天津航空签署的《天津航空有限责任公司国内客运销售代理协议》，协议的部分条款无效并不影响本担保书的效力。

六、在担保人承担担保责任期间，担保人不得向任何第三方提供超出其自身负担能力的担保。

七、担保人及被担保人承诺，如任何一方因本担保书签署、履行等导致的纠纷及争议，选择在天津航空所在地法院诉讼。

八、担保书一式三份，担保人、被担保人、天津航空航空各执一份，具有同等法律效力。

九、担保书自担保人签字之日起生效。

担保人：（签字捺印）

被担保人：

公司法定代表人：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日



附件二：《企业担保书》

企业担保书

天津航空有限责任公司：

被担保人：_____与贵公司于 年 月 日签署天津航空有
限责任公司《国内客运销售代理协议》，我公司：_____愿意
作为担保单位为被担保人在该协议中的义务提供连带担保，具体内容如下：

- 1、担保单位保证被担保人在履行上述协议期间具备充足的偿还支付能力。
- 2、担保单位保证，被担保人按照上述协议约定按时支付相关款项及费用。若被担保单位因任何原因未按协议约定支付相应款项，担保单位愿意承担连带担保责任（以下简称“担保责任”），
- 3、担保单位承担的担保责任范围包括但不限于被担保单位应付款项及利息、违约金、损害赔偿金和天津航空实现债权的各项费用。
- 4、如被担保人不履行或不完全履行上述协议中的约定义务，天津航空有权直接要求担保单位承担担保责任。担保单位须在天津航空提出要求的7个工作日内履行清偿义务。
- 5、该担保书的效力独立于上述协议。
- 6、在担保单位承担担保责任期间，担保单位不得向任何第三方提供超出其自身负担能力的担保。
- 7、担保单位及被担保单位承诺，如任何一方因本担保书引起纠纷及争议，选择在天津航空所在地法院诉讼。
- 8、担保书一式三份，担保单位、被担保单位、天津航空各执一份，具有同等法律效力，自担保单位、被担保单位签字盖章之日起生效。



Tianjin Airlines

天津航空有限责任公司国内客运销售代理协议

担保单位：（签章）

被担保人：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

法定代表人：

日期：2016年 月 日

日期：2016年 月 日



代理人详细资料

公司名称:	
公司地址:	
法定代表人:	法定代表人电话:
业务负责人:	业务负责人电话:
不正常航班负责人:	电话:
工商营业执照号:	员工人数:
业务负责人 QQ:	政策接收人邮箱:
签约日期: 年 月 日	业务章:
是否开通 B2B: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
航协号:	
银行账户	户 名:
	开户行:
	账 号:

注：请代理人认真填写并确认表格中各项内容！



附件一：

协议签署注意事项：

1. 协议签约日期一律填写为 2016 年 7 月 1 日；
2. 新版协议将 BSP 与 B2B 协议条款合二为一，签约时可在同一本协议中采取“√”选的方式，若已开通 B2B 则可同时完成 BSP 与 B2B 的勾选。只勾选 BSP 则视为无需 B2B 授权；除我司特殊授权外，原则上不允许单独签署 B2B 协议；
3. 请按照协议第四条内容准备相关材料，前期已签约代理需补齐新增材料（个人担保书），已上交材料无需重复提交；
4. 本协议原则上只同意代理人在自有渠道销售委托方客票，如代理方需在第三方渠道销售委托方客票，则必须获得委托方专项书面授权，方可在委托方资质认证的第三方渠道从事机票交易；
5. 天津航空此次协议签署暂不收取保证金，后期如有变更以天航营销中心下发业务通告为准；
6. 协议一式三份，有效期限为一年，协议到期后若无更改条款，则协议有效期自动延续一年，有效期的自动延续不得超过两次。



附件二：

营业部及各区域负责人联系表

区域	负责人	联系方式	联系 QQ	邮寄地址
天津、北京 河北	魏建卉 张煜	022-232667777	天津、河北：197889729 北京：437906294	天津市南开区南京路258号今晚报大厦2902室
陕西	龙一男 呼延晓红	029-62395915/62395916	209941593	西安市唐延路29号迈科国际北隔壁白色楼5楼
内蒙古	白海波 刘世涛 全立博	0471-6923179、 4942139	白海波：5907513 刘世涛：20023771 全立博：200504217	呼和浩特市中山西路首府广场写字楼902室
新疆	陈健	0991-3626401	新疆：1058548461 新疆代理人群：155648701	新疆乌鲁木齐市北京南路数码港大厦15楼
湖南、福建 江西、重庆 四川、甘肃 青海、西宁、 宁夏	杨娜		湖南：2966783854 福建：2873609841 江西：3249628340 重庆：3301768069 成都：2848769050 甘肃、青海、西宁、宁夏： 1660079511	天津市空港经济区东二道与安和路交口 YOHO 湾瑞航大厦 天津航空市场部
浙江、江苏 上海、安徽	张烜铭	022-59001079	宁波：2097285083 杭州：3295028679 安徽：2907203461 上海：3264864489 温州：3294599971 江苏：3262893912	



广东、广西 云南、深圳	刘晖	022-59001075	广州：3315626579 深圳：488720576 云南：2087302937 广西：3020626895	天津市空港经济 区东二道与安和 路交口 YOHO 湾瑞 航大厦 天津航空 市场部
东三省 山东 山西	安仲阳	022-59001078	东北：3023854500 山东：2290897521 山西：3198972886	
贵州	陈曦	0851-85855811	243381986	贵阳市云岩区富 水北路 68 号物资 大厦 27 楼海南航 空
湖北	卢承业	027-85608867	1722587655	武汉市建设大道 737 号广发银行大 厦 1306 室
海南	陈倩	0898-68877542/155 95919236	2590214205	海南省海口市美 兰区国兴大道 7 号 新海航大厦 7 楼海 口营业部
郑州	崔宇光	0371-53668787	2946140969	郑州市金水区金 水路 229 号河南信 息广场 B 座 302 室

注：请在工作时间内联系相关工作人员

每周一至周五 上午 08:30—11:30、下午 13:00—17:00（新疆、内蒙地区除外）

内蒙古 上午 9:00-12:00、下午 1:30-17:00

新疆 上午 10:00—13:00、下午 14:30—18:30