
NO. : _____

天津航空有限责任公司
中性客票国内客运销售代理协议



天津航空有限责任公司

中性客票国内客运销售代理协议

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），就委托和代理中性客票国内客运销售达成协议如下：

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. 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——指经民航总局注册批准、国际航空运输协会印制和发放的客票、行李票、退款单等有偿证券的统称。
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，除非提出相反的证明，否则代理人应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，将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。

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。
2. 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。
3. 按委托方规定填开客票、退款单。
4. 合理地安排、陈列和分发班期时刻表、运价资料及宣传资料。
5. 正确指导旅客填写购票定座单。
6. 代收销售机票款、代收退票手续费。
7. 填制销售报表。
8. 办理委托方指定的其它业务。

第四条：代理方的资质认定及资质证明

1. 代理方必须取得：
 - 中国的企业法人资格。
 - 中国民用航空总局颁发的二类空运销售代理业务经营批准证书。
 - 登记有空运销售代理业务的国家工商管理局颁发的营业执照。
 - 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。
2. 代理方营业地点应具备以下条件：
 - 有固定的、并且其面积不少于二十平方米的独立营业场所为指定的客票销售点。
 - 有两个以上的营业柜台，其中一个用于售票，另一个用于收款。
 - 有至少一部电话和一台图文传真机。
 - 有不少于两个保险柜。
 - 有供旅客休息和填写订座单的服务设施。
 - 有必要的安全防火、防盗设备和措施。
 - 营业场所的门面应面向能行驶机动车的车道，在门外有适量的车辆停放处。

-
3. 代理方营业销售工作人员应至少有三人持有《航协培训证书》以及中国民航局颁发的国内上岗证书。
 4. 代理方应向委托方提供的资料具体如下：
 - 代理方申请与委托方签订协议的《申请书》原件（必须注明终端号，如TSN301）。
 - 《企业法人营业执照》副本复印件一份。
 - 《航空运输销售代理业务经营批准证书》复印件一份。
 - 《金飞公司不可撤消的担保函》复印件一份。
 - 《航协认可证书》复印件一份。
 - 二至三份《航协培训证书》以及中国民航颁发的国内上岗证书各一份复印件。
 - 营业场所内外照片各一张。
 - 法定代表人身份证复印件一份。
 - 法定代表人授权委托书（非法人代表领取时），以及被授权人身份证复印件一份。
 - 《国际航空运输协会国内客运销售代理协议》复印件一份。
 - 《直接借记协议》复印件一份。

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，代理方必须正确遵照执行，若上述资料有修改或补充，委托方应尽早通知代理方。
2. 委托方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的方式是：面交、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。
3. 代理方按委托方提出的要求对委托方提供的旅客运输规章、财务规定、运价、承运条件和其它资料的相关内容负有保密的责任。

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，委托方应授权代理方以委托方的名义填开标准运输凭证。标准运输凭证由代理方从国际航空运输协会领取。
2. 代理方应按照委托方的规定，正确填开标准运输凭证，并应对标准运输凭证上所列明的各项内容向委托方负责。
3. 代理方对标准运输凭证负有保证安全和妥善保管的责任。代理方每日应将标准运输凭证取出和放入保险柜，必须有完整的登记手续。代理方承诺严格按此要求使用标准运输凭证。
4. 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，在代理方保管责任内，如果发生委托方标准运输凭证遗失、破损、被盗等情况，代理方必须按委托方的有关规定办理，必须在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)，并按每张电脑客票 4000 元人民币、每本已填开客票（含财务联）按出票人联或旅客联的金额向委托方赔偿。如果遗失或被盗的委托方标准运输凭证被冒用，代理方还应承担全部经济损失和法律责任。”

第七条：代理费的支付

1. 对代理方使用委托方的标准运输凭证办理销售代理业务，委托方按其自行制定销售政策的手续费率向代理方支付代理手续费，计算方法：代理方应得代理手续费=代理方使用委托方票证办理销售业务的实际代收金额×代理手续费费率；
2. 委托方对代理方以下业务不支付代理手续费：
 - 按净价销售的客票；
 - 委托方授权填开的代理人员工优惠客票；
 - 委托人授权代理人填开的包机客票；
 - 按适用正常票价 10%收费的婴儿客票；
 - 按政府规定享受折扣的政府官员的运输；
 - 不属于委托方的其它收入。

-
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，不需经代理方的同意，调整向代理方支付代理手续费的费率，代理方自愿接受委托方调整后的费率。
 4. 委托方向代理方支付代理手续费的方式为：代理方在做销售日报和送交销售日报的同时，将所代理的客票销售收入总额（不含本条第二款的业务收入）减去退票的原票面金额（但不包括按规定扣除的退票手续费）再扣除本合同规定的应得的代理手续费，余款直接划入委托方账户。

第八条：退票规定

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全部乘机联和旅客联。
3. 对代理方使用委托方的标准运输凭证办理退票业务，委托方对代理方按委托方规定收取的退票费向代理方支付手续费，手续费费率为_____，计算方法：代理方应得退票手续费=代理方使用委托方票证办理退票业务的实际代收金额×退票手续费费率。

第九条：财务结算

1. 代理方应按照国家航协的《中国客运销售代理规则》、《BSP 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。如果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，如不回复，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费率的代理手续费，不承担代理方为委托方代理销售业务所产生费用。如果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。

第十一条：变更、转让

1. 代理方或委托方任何一方，如发生变更，包括企业的合并、分立、解散、撤消或名称、法定代表人、营业地址、联系电话、传真、电子信箱等的任何变更，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。

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. 对于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，以及因此而发生的膳宿费、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. 因工作差错而发生旅客误机、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。委托方在上述事情发生后，实施处理时，可以全权处理，而不需事先征得代理方的同意。代理方同意在三天内把因差错而产生的全部费用返还至委托方。

第十三条：违约责任

1. 代理方违反本协议第五条第三款，应承担委托方的实际损失。
2. 代理方不真实地使用委托方的承运人电子标牌或使用标准运输凭证，除应负法律和经济责任外，还应按每张电子客票 8000 元人民币、向委托方交纳违约金。
3. 代理方违反本协议第六条第三款，委托方除可立即撤消代理方销售授权外，代理方还应按每张电子客票 8000 元人民币，向委托方交纳违约金。
4. 代理方违反本协议第十一条第一款第二款规定，应承担因此而产生的全部责任（包括法律责任），并负责赔偿委托方的全部经济损失。
5. 代理方应按照委托方的规定，正确填写委托方所有标准运输凭证，否则，应就每张客票向委托方支付违约金 100 元人民币；造成损失的，还应负责赔偿损失。
6. 代理方应及时处理本部门各类“Q”，并负责将航班变更信息及时通知到其所填开客票的旅客。否则，引起旅客投诉或索赔，代理方应承担由此给旅客造成的损失，同时代理方承担违约责任，向委托方交纳 Y 舱价格两倍违约金。引起极其严重后果和不良影响的，委托方有权单方解除本协议。
7. 代理方应按照委托方的规定，最迟在出票时应将旅客联系电话（包括夜间电话）输入该旅客订座记录中。否则，代理方应承担由此给旅客造成的损失。
8. 代理方应在出票时必须留下旅客联系电话并提示旅客如有航班变更及时通知客人的责任，因旅客执意不留下电话，须要代理方在订座记录中备注。
9. 代理方应按照委托方的有关规定办理旅客预定座位。否则，所订座位不予保留，代理方应承担由此给旅客造成的直接损失。
10. 代理方不得以任何形式虚占航班座位。否则，代理方除应承担相应的损失外，还应按全票价的 50% 交纳违约金，如属故意虚占航班座位，按全票价的 2 倍交纳违约金。（虚占航班座位是指直接或间接造成航班座位未被利用，但不限于以假“RR”、假票号、假旅客姓名等形式预留航班座位，从而给委托方造成损失的行为。）
11. 代理方在销售联程或往返程客票时，不得将续程或返程航班订座记录改为“RR”。否则，代理方应承担由此给旅客和委托方造成的损失。

12. 代理方只有在订妥座位后，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；同时，还应就每本客票 500—1000 元人民币向委托方支付违约金。
13. 代理方应遵守委托方的各项规章、规定作为履行本协议的义务。否则，应按委托方的规定承担责任，包括但不限于违约金。
14. 代理方违反协议规定，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。
15. 如旅客、付款人向委托方或代理方提出赔偿要求，则被要求赔偿的一方应通知另一方，互相合作，及时提供资料、文件、记录等。
16. 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。
17. 代理方因违反委托方业务规定操作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，同时，委托方有权单方解除本协议。
18. 代理方恶意多收旅客购票款、退票款，进行暗箱操作，对旅客进行欺诈从中牟利，由代理方承担全部责任并负责赔偿旅客全部经济损失，委托方有权单方解除本协议。
19. 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。
20. 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 CHD 造成航空安全隐患，一经查出，委托方有权向代理方处以所销售客票 Y 舱票价 1 倍的违规罚金。
21. 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

序号	违约行为	违约金标准
1	销售假婴儿票	违约金：Y 舱票价十倍
2	销售假儿童票	违约金：Y 舱票价十倍
3	销售假军残票	违约金：Y 舱票价两倍
4	销售假金鹿卡折中折	违约金：Y 舱票价十倍
5	高舱低占	违约金：Y 舱票价两倍

6	恶意虚耗航班座	违约金额: Y 舱票价格两倍
7	阴阳票	违约金额: 票面价格最高联的十倍
8	恶意客票票面涂改 (姓名、票价、航段)	违约金额: Y 舱价格两倍
9	票价无意填开错误	违约金额: 补齐差价
10	倒联、换联	违约金额: Y 舱价格五倍
11	虚假航班变更信息、虚假病历退票	办理退票时被发现, 不予退票, 违约金额: Y 舱价格一倍 已退票被发现, 违约金额: 票面价格的 2 倍
12	超过有效期和不完整客票退票	违约金额: 追缴所退票款, 补齐所退客票与所收退票手续费间的差价
13	已经乘机的客票办理退票、作废或再次乘机	违约金额: Y 舱价格十倍
14	误机客票作废处理	违约金额: Y 舱价格两倍
15	姓名不符, 不按照规定为旅客换开客票	违约金额: 票面价格的 50%
16	虚假换开 (逃避退票手续费, 升舱换开后退票)	违约金额: 未换开前客票标准收取退票费, 并处以一倍退票费违约金
17	作废票乘机	违约金额: 收回票款后, Y 舱价格两倍
18	无相关优惠凭证填开优惠票	违约金额: Y 舱价格差价
19	无票证退票 (没有相关票联的前提下在电脑上做退票数据, 造成我司票款流失的恶意退款)。	违约金额: 退票款加 500 元
20	重复退票 (同一张票联重复做几次退票)	违约金额: 退票款加 1000 元
21	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。	违约金额: 所退票款
22	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。	违约金额: 赔偿旅客损失并处以 Y 舱价格两倍违约金。
23	优惠票未按指定舱位销售等行为引起旅客投诉。	违约金额: 票面价格一倍加赔偿旅客损失。
24	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	违约金额: 1、赔偿旅客全部损失外, 并追加处以 Y 舱价格两倍的违约金 2、赔偿委托方产生的所

	旅客而引起旅客投诉或索赔。	有经济损失。 (免责范围: 因旅客提供错误信息而导致无法及时通知的情况, 代理方可申请免责)
25	放点销售, 扰乱销售秩序。	违约金额: 5000 元
26	恶意多收旅客购票款、退票款	违约金额: 3000 元
27	代理方在销售儿童票时, 如无备注 CHD 造成航空安全隐患	委托方有权向代理方处以所销售 Y 舱价格 1 倍的违规罚金。

第十四条: 空防安全责任

销售代理人对其所出售机票的空防安全责任负责

1. 旅客开始购买机票之时应视为航空保卫工作的开始。
2. 销售代理人必须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、检查购票单逐项内容的填写, 证件有效并与购票单内容相符, 方准售票。
3. 在销售电子客票时, 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等。
4. 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。

第十五条: 协议的生效、中止和终止

1. 本协议自双方法定代表人或其委托的代表签字, 并盖章之日起生效, 有效期为贰年。
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。
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，委托方有权单方终止本协议。
6. 如果代理方被撤消由中国民用航空总局颁发的空运销售代理业务经营批准证书、国家工商管理总局颁发的营业执照、国际航空运输协会颁发的国内航空客运销售代理业认可证书和批准通知书其中任一项，本协议立即终止。
7. 本协议生效后，协议的任何一方违反本协议的有关规定，另一方有权向违约一方提出书面要求 30 天内改正，如超过期限仍未改正，另一方有权终止本协议。
8. 本协议生效后，协议的任何一方要求终止本协议时，应以书面形式通知对方。在对方接到通知后第三十天起，本协议自动终止。
9. 本协议终止后，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。

第十六条：修改和补充

1. 双方在执行或解释协议过程中，遇有不同意见，应友好协商解决。
2. 任何一方要求对本协议加以修改或补充时，可以随时向另一方提出，待双方确认后，以协议附件形式确定。
3. 对本协议的任何修改或补充，需经协议双方书面确认。未获双方书面确认之前，应执行原协议规定的条款。

第十七条：适用法律和争议的解决

1. 本协议适用中华人民共和国法律。
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；协商无效，可以直

接向委托方所在地有管辖权人民法院提出诉讼。

第十八条：其他

1. 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应视为本协议的有效组成部分，与本协议具有同等的法律效力。
2. 本协议一式肆份，委托方持有叁份、代理方持有壹份，具有同等的法律效力。

委托方：天津航空有限责任公司 代理方：

(签章)

(签章)

法定代表人（或授权代表）

法定代表人（或授权代表）

签 字：

签 字：

户 名：

户 名：

开户银行：

开户银行：

帐 号：

帐 号：

联系电话：

联系电话：

_____ 年 _____ 月 _____ 日