

国泰航空 代理人须知

版本: 3.2

发布日期: 2022 年 06 月 30 日

文件信息

版本更新情况

版本	更新日期	负责人	主要更新内容
1.0	2016.12.02	中国区中央销售团队	基于过去不同文件的汇总和内容更新
1.1	2017.11.17	中国区中央销售团队	<ol style="list-style-type: none">第 1 章节 代理人授权 1.2 和 1.3第 5 章节 各类新兴销售渠道的规范规则本须知增加了代理人确认回执。
1.2	2018.07.25	中国区中央销售团队	<ol style="list-style-type: none">第 5 章节 各类新兴销售渠道的规范规则
2.0	2020.04.09	中国内地渠道政策及线上代理销售团队	<ol style="list-style-type: none">第 5 章节 机票销售平台和供应商管理规定，该章节名称更改，规定条款有多项更新，并增加违规违约金对照表。其它章节中统一 GDS 对应的中文译文为“全球分销系统”。第一章节中，删除 1.2 条款中的中国航协证书要求。第四章中，4.1.5 条款中调整重新开票的要求；4.1.5 和 4.1.6 条款更新全价公布运价名称。第二和第六章中，2.2.3 和 6.3.1 更新内地代理人热线和 ADM 查询方式。
3.0	2021.08.04	中国区业务发展部	<ol style="list-style-type: none">增加适用范围 包括 BSP 代理人和非 BSP 代理人第 1 章节 代理人授权，修改 1.1、1.2、1.3 和 1.4，增加 1.5。第 2 章节 已获授权代理人与本公司的信息交互，修改 2.2。第 3 章节 预订及出票规定，修改 3.2、3.3、3.4 和 3.6，增加 3.5。第 4 章节 机票销售平台和供应商管理规定，修改 4.5、4.7、4.8。第 5 章节 中国区代理人借/贷项通知单开立准则，修改 5.2。第 6 章节 增加其他

版本	更新日期	负责人	主要更新内容
3.1	2021.10.25	中国区业务发展部	<ol style="list-style-type: none"> 第 2 章节 已获授权代理人与本公司的信息交互, 修改 2.2。 第 3 章节 预订及出票规定, 修改 3.2、3.3、3.5 和 3.6。
3.2	2022.06.30	中国区业务发展部	<ol style="list-style-type: none"> 第 2 章节 已获授权代理人与本公司的信息交互, 修改 2.2。 第 3 章节 预订及出票规定, 修改 3.3, 3.4, 3.6。 第 4 章节 机票销售平台和供应商管理规定, 修改 4.1、4.2、4.3。

Table of Contents

1	代理人授权	5
1.1	适用范围.....	5
1.2	BSP 代理人在全球分销系统(GDS)中查询及预订的权限.....	5
1.3	BSP 代理人授权.....	5
1.4	BSP 代理人终止.....	6
1.5	非 BSP 代理人授权及终止.....	7
2	已获授权代理人与本公司的信息交互:	8
2.1	运价、销售政策, 航空公司其他信息:	8
2.2	销售或机票售后 (含 ADM、ACM) 咨询:	8
3	预订及出票规定	9
3.1	数据保密.....	9
3.2	公共航空运输旅客服务标准.....	9
3.3	预订操作.....	9
3.4	全球分销系统/电脑订位系统开票规定 (只针对具有国泰航空出票权的代理人)	11
3.5	团队预订和开票的规定.....	13
3.6	对于违反规定的措施.....	13
4	机票销售平台和供应商管理规定.....	15
4.1	主体界定: 平台和供应商.....	15
4.2	平台销售白名单许可.....	16
4.3	机票销售.....	17
4.4	平台和供应商安全防范要求.....	18
4.5	航变通知.....	18
4.6	监督检查.....	19
4.7	其他.....	19
5	中国区代理人借/贷项通知单开立准则.....	21
5.1	代理人借项通知单 (ADM)	21
5.2	代理人借项通知单(ADM)的处理	21
5.3	代理人借项通知单(ADM)的申诉	23
5.4	通过 IATA-ASD 的 ADM 功能通报少付的情况.....	23
5.5	代理人贷项通知单 (ACM).....	23
6	其他	25

1 代理人授权

1.1 适用范围

根据中华人民共和国交通运输部令 2021 年第 3 号《公共航空运输旅客服务管理规定》(自 2021 年 9 月 1 日起正式施行), 在销售国泰产品前, 代理人需要签订《国泰航空授权代理人承诺函》并得到授权之后, 才可以销售国泰产品, 或从事其他经营、宣传活动。目前销售渠道包括全球分销系统 (GDS) 和其他渠道。

1.2 BSP 代理人在全球分销系统(GDS)中查询及预订的权限

- 1.2.1 拥有国泰航空 (CX) 授权的国际航协一类代理资质的代理人, 享有在中航信系统 (Travelsky/1E) 中查询, 预订和开票的权限。
- 1.2.2 非国泰航空 (CX) 授权的国际航协一类代理资质的代理人以及二类资质(国内机票)的代理人, 没有在中航信系统(Travelsky/1E)中查询、预订国泰航空的权限。特殊情况以国泰航空授权为准。
- 1.2.3 据 2012 年 12 月 31 日民航局民航运发【2012】7 号文件《外国航空运输企业在中国境内指定的销售代理直接进入和使用外国计算机订座系统许可管理程序》, 所有中国境内的代理人只能通过符合中国相关法律法规的计算机订座系统及终端来销售国泰航空的航班。

1.3 BSP 代理人授权

- 1.3.1 出票授权仅会授予符合国际航协一类代理资质的代理人。在国际航协新获批的代理人在获得一类资质 6 个月之后才可提出出票权的申请。以国际航协 (中国) IATA-ASD 网站中可以查询到该代理人信息为准。
- 1.3.2 新获得出票授权的代理人并未获得我司在机票销售平台的白名单资质。申请我公司机票销售平台白名单的流程参加本文件第 4 章。
- 1.3.3 申请步骤:
 - a) 登陆国泰航空中国官网-联系我们-选择国家、地区页面, 具体网址如下:
 - ◆ 国泰航空: https://www.cathaypacific.com/cx/sc_CN.html
 - ◆ 查询您所在城市 (或最近的) 的国泰办公室信息, 通过电子邮件递交下列所需材料。
 - ◆ 收到完整清晰的电子扫描件后, 我们的销售人员会跟您联系, 我们亦会根据情况实地拜访, 之后告知是否授权。
 - ◆ 确认可以授予出票权限后, 我们会通过国际航协 (中国) IATA-ASD 网站授权。
 - ◆ 提交申请的同时须立即注册国泰航空代理人网站 www.cxagents.com。

b) 所需材料(电子扫描件):

- ◆ 国泰航空授权代理人承诺函
- ◆ 贵司正规抬头纸打印的公司情况介绍加盖公章（不接受业务章、财务章），涵盖内容须包括但不限于以下五项内容：
 - 贵司的 IATA 号/OFFICE 号和代理人类型，公司负责人及机票业务人联系电话，电子邮箱；
 - 贵司的国际机票业务范围及业务强项；
 - 贵司已经取得的国内外航空公司授权列表；
 - 贵司过去 6 个月中 BSP 国际机票出票量和金额的相关数据；以及预估在取得国泰航空出票授权之后未来 6 个月的出票量和金额。
 - 申请书内容中须明确表示代理人在申请出票权限时已经清楚知晓国泰航空已发布的各类相关销售与预订的政策、规定、规则，并在取得出票授权之后遵照执行。
- ◆ 国际航协 IATA 证书；
- ◆ 企业营业执照副本；
- ◆ 中航鑫港(或同等资质担保机构)担保函。

1.4 BSP 代理人终止

- 1.4.1 代理人在全球分销系统(GDS)中查询、预订及开票权限的终止、不会预先通知，范围包括但不限于局限于下列情况：
- a) 代理人主动退出 BSP；
 - b) 代理人终止业务；
 - c) 代理人放弃一类代理资质；
 - d) 代理人违反我公司的已公布的各项销售、预订政策、规定、规则，经过沟通之后仍然拒不改正的；
 - e) 中国 BSP 通知的代理人违约；
 - f) 中国 BSP 通知的代理人结算风险事件 8 次及以上；
 - g) 每半年的国泰航空（160）票本机票金额低于人民币“壹拾万整”（不含税费，以 CX 的 Flown 报表为准）。代理人 BSP 出票金额和在我公司代表处出的团队机票金额都可以计入（须是代理人自己的航协号，通过其他代理人代开的不可计入）；通常情况下每半年的审核日期是 1 月和 7 月。我们亦会根据市场情况调整该考核金额的标准。
- 1.4.2 国泰（以 cathaypacific.com 为后缀的邮箱）会通过邮件的方式通知代理人（承诺函中指定的邮箱）合作终止。
- 1.4.3 合作终止后，代理人不得以国泰授权代理人的名义销售国泰产品，或从事其他经营、宣传活动。如有违反，国泰将有权追究其法律责任。

1.5 非 BSP 代理人授权及终止

非 BSP 代理人指旅行社、团队代理人，与国泰的合作仅限团队业务。

1.5.1 申请步骤：

a) 登陆国泰航空中国官网-联系我们-选择国家、地区页面，具体网址如下：

- ◆ 国泰航空：https://www.cathaypacific.com/cx/sc_CN.html
- ◆ 查询您所在城市（或最近的）的国泰办公室信息，通过电子邮件递交下列所需材料。
- ◆ 收到完整清晰的电子扫描件后，我们的销售人员会跟您联系，我们亦会根据情况实地拜访，之后告知是否授权。
- ◆ 确认授予预订权限后，我们会告知非 BSP 代理人号码，代理人须立即注册国泰航空代理人网站 www.cxagents.com。

b) 所需材料(电子扫描件)：

- ◆ 国泰航空授权代理人承诺函
- ◆ 贵司正规抬头纸打印的公司情况介绍加盖公章（不接受业务章、财务章），涵盖内容须包括但不限于以下五项内容：
 - 公司负责人及团队业务人联系电话、传真、电子邮箱；
 - 业务范围及业务强项（主要经营路线及接待量）；
 - 计划与国泰合作的团队线路以及预估发团量。
 - 银行账户信息（开户名称、开户银行及账号，此信息须与贵司名称保持一致）
 - 申请书内容中须明确表示申请旅行社在申请团队出票权限时已经清楚知晓国泰航空已发布的各类相关销售与预订的政策、规定、规则，并在取得授权之后遵照执行。
- ◆ 企业营业执照副本复印件

1.5.2 非 BSP 代理人预终止

a) 代理人出现下列情况将会终止其预订的权限

- ◆ 代理人终止业务；
- ◆ 代理人违反我公司的已公布的各项销售、预订政策、规定、规则，经过沟通之后仍然拒不改正的；

b) 国泰（以 cathaypacific.com 为后缀的邮箱）会通过邮件的方式通知代理人（承诺函中指定的邮箱）合作终止。

c) 合作终止后，代理人不得以国泰授权代理人的名义销售国泰产品，或从事其他经营、宣传活动。如有违反，国泰将有权追究其法律责任。

2 已获授权代理人与本公司的信息交互:

2.1 运价、销售政策, 航空公司其他信息:

2.1.1 中航信(Travelsky/1E)黑屏或白屏(Easyfare CX);

2.1.2 国泰航空代理人网站 www.cxagents.com;

2.2 销售或机票售后 (含 ADM、ACM) 咨询:

2.2.1 负责贵司的本公司销售人员;

2.2.2 通过国泰航空代理人网站的“在线服务”功能提交问题并获得及时的回复;

2.2.3 中国内地代理人服务热线: 400-819-1236。

3 预订及出票规定

3.1 数据保密

- 3.1.1 代理人处理个人数据必须遵守所有适用的个人数据保护法律，包括但不限于香港个人资料（私隐）条例办理任何个人资料。
- 3.1.2 “个人数据”指所有(a)直接或间接关系到个人的；(b)它是可行的对个人的身份直接或间接确定的；(c)在某种形式上访问或者处理数据是可行的。
- 3.1.3 此类数据保密的义务应包括但不限于以下内容：
- a) 征得旅客的同意在收集、使用、处理、存储，公开，处理和/或通过任何与国泰航空的服务提供给乘客联系代理人个人资料转移（“服务”）；
 - b) 实施足够的安全性、技术和组织措施以应对所有未经授权的、非法的或意外的访问、处理、使用、删除、丢失或破坏或损坏，根据所有适用的个人数据隐私法。
 - c) 仅当需要提供与代理人服务有关的义务时才保留个人资料；并且
 - d) 立即通知国泰航空任何潜在的或实际的，涉嫌违反本条款和/或条款；国泰航空（尽量）采取各种措施回应来自于任何监管部门包括但不限于任何数据保护当局的询问。

3.2 公共航空运输旅客服务标准

根据中华人民共和国交通运输部令 2021 年第 3 号《公共航空运输旅客服务管理规定》(自 2021 年 9 月 1 日起正式施行)，代理人须严格遵守该规定相关要求，我公司将客票销售、客票变更与退票、行李运输及运输总条件等相关服务规定准确提供给代理人，代理人不得擅自更改我公司的相关服务规定，其中运输总条件请参考官网。

3.3 预订操作

国泰航空保留针对所有订位进行审核的权利识别不合规的预订过程。

3.3.1 避免航班座位存量损耗

代理人应实时关注所有预订，当任意航段处于变更或取消状态时，须在24小时之内（不含24小时）修改预订，取消不再适用的航段。

- a) 国泰航空的“绑定航段（始发地目的地）”概念适用于：国泰航空-国泰航空，国泰航空-其他航空的连接和他们的代码共享航班航段，无论系统是否显示绑定状态。代理人在任何情况下都不可分开“绑定航段”或利用全球分销系统（GDS）来规避国泰航空已设定的“绑定航段”概念。
- b) 国泰航空的“绑定航段（始发地目的地）操作建议： 代理人如需分离已经捆绑在一起销售的航段或更改已经捆绑销售航段的预订舱位、日期，请先取消整个绑定所涉及的航段，然后重新预订旅客需要的航段。部分取消绑定航段将被认为违规操作。

- c) 代理人不可在同一旅客订位记录 (PNR) 中重复订位, 或为同一旅客在不同PNR中订位。
- d) 代理人不可为旅客预订两段不可能同时旅行的行程。
- e) 代理人不可违背各航空公司制定的最短转机时间要求而做出非合理订位操作。
- f) 代理人不可进行任何虚假预订, 包括以测试或培训需要为目的的, 此类操作同样会影响到国泰航空在GDS中的座位库存量。 “虚假预订” 包括但不限于以下情形:
 - ◆ 未能提供预订时旅客有效身份证件, 或提供的证件与预订旅客信息不符;
 - ◆ 未能提供已预订但未出票旅客的取消/变更等相关记录, 或提供的记录与实际预订信息不符;
 - ◆ 未能提供旅客原始预订需求等相关记录, 或提供的记录与实际预订信息不符;
 - ◆ 未能按国泰航空的要求提供与预订有关的其他信息。

为防止代理人虚假预订的操作, 国泰航空有权随时对预订信息进行审查, 并要求代理人提供在预订过程中的旅客信息, 如代理人不能/拒绝提供, 或提供信息与实际预订信息不符, 则国泰航空有权认定为“虚假预订”, 并可按“每个座位人民币 1000 元”标准向代理人收取违约金。

- g) 代理人不可出于完成GDS供应商设立的订位任务为目的而进行订位操作。
- h) 代理人应及时地处理未出票的所有预订, 包括取消客人不需要的预订用以释放国泰航空的座位库存量。

3.3.2 最小化分销成本

- a) 代理人不可反复取消和重订记录的操作 (频密交易) 借以达到延长出票时限或其他目的。
- b) 代理人不可重复的预订候补航段, 重复的候补航段在任何情况下都不会增加得到座位的几率。
- c) 代理人应严格将每位旅客在同一日期和同一航段的候补为一个航段。
- d) 代理人应尽快取消所有PNR历史记录中不需要的/已取消的/无用的订位记录航段。
- e) 代理人应时常提取并检查所有预订, 当任意航段处于变更或取消状态时, 须在24小时之内 (不含24小时) 取消所有不需要的航段。
- f) 代理人应采用GDS行程专用票价计算方式计算票价及报价而不是预订一个旅客行程记录纯粹为了报价。
- g) 代理人应采用GDS中的“Bridge and Branch” 或“PNR 队列”功能来访问相同GDS中的订位记录来出票。
- h) 代理人应采用GDS非收费状态段完成打印行程或其他后台事务类工作。
- i) 代理人应确保虚拟订位详细信息与有效订位PNR的一致性。
- j) 代理人应及时清理被拒绝的虚拟航段。
- k) 代理人应通过国泰航空的当地代表处销售部门直接进行团队预订。
- l) 为确保沟通效率, 我们鼓励代理人通过SSR、代理人网站OLSR (在线服务申请) 功能或者邮件进行日常问询和申请旅客服务。
- m) 代理人应使用国泰航空代理人网站获取最新的信息, 如新闻、促销、政策和流程。

3.3.3 预订中提供准确的信息

- a) 代理人应提供与乘客旅行证件完全一致的旅客姓名信息。
- b) 按旅客实际需求预订航班和航段。不得擅自变更、增减旅客预订的航段。
- c) 为提高航班正常率，有效处置航班延误，提升民航服务质量，维护消费者合法权益和航空运输秩序，中华人民共和国交通运输部已于2016年07月21日公布《航班正常管理规定》（交通运输部令2016年第56号），并于2017年1月1日起已开始施行。代理人必须在GDS系统旅客PNR中输入旅客联系电话（手机号码或电子邮箱），并在接收到航空公司通知的第一时间协助航空公司在航班不正常的情况下联系到旅客本人。代理人屡次不执行此项规定，沟通之后仍然拒不执行的，我司有权取消该代理人资格。
- d) 代理人必须使用本地的销售终端配置做机票预订。禁止跨界进行销售，即使用非中国大陆地区的配置预订。
- e) 代理人应尽量避免进行旅客姓名更改的操作，此类操作受制于航班情况并涉及相关手续费。（在部分GDS系统中尚未对代理人开放此功能）
- f) 代理人不可再次使用一位客人已取消的订位为另外的客人订位，即使两位客人行程完全相同也必须重新订位并生成新的PNR订位记录。
- g) 代理人应及时/定期清理Q信箱以确保所有航段状态得到更新并尽快通知客人航班变动。
- h) 代理人在创建预订时应使用真的状态码并避免虚拟的航段状态。

3.4 全球分销系统/电脑订位系统开票规定（只针对具有国泰航空出票权的代理人）

3.4.1 遵守票价及出票要求

- a) 代理人应使用最新发布的票价出票，禁止使用过期票价。
- b) 代理人应遵守国际航协票价规则及国泰航空制定的票价规则。代理人应确保旅客了解这些规则。
- c) 代理人应在规定时限内出票或取消预订。代理人如果未按出票时限**出票或取消预订**造成座位浪费的，我们将开立ADM单向代理人收取所预订舱位的票价，如果没有该子舱位的相应票价，将收取下一个高等级子舱位的票价。
- d) 代理人应确保PNR中的订座舱位与出票时的舱位一致。
- e) 代理人应提交与旅行订位记录相关的真实有效的票号。
- f) **代理人应确保PNR中的票号数量与预订人数一致。**
- g) 代理人正确收取国内及境外征收的所有税费及附加费，并准确输入各种费用代码。
- h) 代理人应确保当出票后预订修改仍遵守票价规定。
- i) 代理人应根据票价限制收取国泰航空规定的更改费用。
- j) 代理人应根据票价限制收取国泰航空规定的手续费，例如误机费。
- k) 代理人在出票时应确保免费行李限额标注正确。
- l) 代理人在出票时应确保代理费率正确。
- m) 代理人在出票时应确保记录中的航段不是违规预订，例如分离“绑定航段”。
- n) 当出票的记录是由其他代理人建立并授权给另外一家代理人出票的，出票的代理人应确保开票国家和预订国家一致。代理人在为另外一代理人代开机票时，应确保订位记录都是在同一

个国家或同一个地区内的。举例，中国大陆地区不得代开中国香港特别行政区配置建立的订位记录，反之亦然。

3.4.2 采取可接受的付款方式

- a) 现金
- b) 信用卡，本公司明确规定国泰不允许中国内地代理人使用信用卡结算，以下两种情况除外
 - ◆ 个别产品已明确说明接受信用卡结算；
 - ◆ 同时符合以下三点要求的差旅协议客户；
 - 已与国泰签署有效的差旅协议；
 - 上述客户使用其企业名下的信用卡；
 - 上述客户在使用信用卡结算之前，已提前获得国泰的确认。

3.5 团队预订和开票的规定

- 3.5.1 所有团队的预订、确认、更改、取消等操作须在工作日工作时间内联系当地国泰销售办公室进行处理；
- 3.5.2 团队开票须通过国泰代理人网站 (www.cxagents.com) 提交开票申请；
- 3.5.3 代理人不可同一团队重复订位；
- 3.5.4 代理人不可进行任何虚假预订；
- 3.5.5 代理人应及时处理未支付订金、全款或未开票的预订，包括取消不需要的预订用以释放国泰的座位库存量；
- 3.5.6 代理人应提供与乘客旅行证件完全一致的旅客姓名信息；
- 3.5.7 代理人应在规定时限内支付订金、全款及取消不需要的座位。代理人如果未按时限支付订金、全款，国泰将取消未支付订金、全款的团队预订记录并不会预先通知代理人，如造成座位浪费，国泰将按规定向代理人收取违约金；
- 3.5.8 每个团队人数必须为“10 成人”或以上且全体旅客均应全程同时旅行；
- 3.5.9 团队机票一经开票，不得改期、不得退票、不得签转；
- 3.5.10 团队机票仅应以打包形式销售，严禁在任何渠道通过任何其他方式单独销售团队机票(除国泰授权的产品)，若违反此规定，国泰将有权向代理人收取团队机票的机票价格与同日同航班相同舱位等级的机票全价公布运价的差额，并有权无条件终止向代理人提供未出票的其余座位。
- 3.5.11 数据保密：参见 3.1。
- 3.5.12 公共航空运输旅客服务标准：参见 3.2。

3.6 对于违反规定的措施

- 3.6.1 违反“绑定航段”规定的处理措施
 - a) 在客票尚未填开的情况下：
 - ◆ 我公司将取消其全部违规的订座记录，开具 ADM 单（代理人借项通知单）每个座位每次违规人民币 5000 元；如拒付，将终止相关代理人作为我公司代理的资格。
 - b) 在客票已经填开但尚未使用的情况下，我公司将停用该客票，并通知相关代理人要求其取消已订舱位，代理人可选择以下任一操作并与乘客进行沟通解决：
 - ◆ 在接到通知后 48 小时之内完成重新预订及重新填开客票，并交付重新预订的舱位与已填开客票舱位之间的差额，换开前须向我公司交纳违约金，每个座位每次违规人民币 5000 元；

- ◆ 在接到通知后 48 小时之内申请退票，退票前须向我公司交纳违约金，每个座位每次违规人民币 5000 元，然后再按照正常的退票手续申请退票（票规规定的退票手续费仍适用）。
 - ◆ 如未按以上要求进行操作，**不仅需要交付违约金每个座位每次违规人民币 5000 元，而且**我公司将按照所填开客票与全价公布运价的差额来开具 ADM 单（代理人借项通知单），**两者叠加收取**；如拒付，将终止相关代理人作为我公司代理的资格。
- c) 在客票已经填开，且部分或全部使用的情况下：
- ◆ 我公司将按照所填开客票与全价公布运价的差额来开具 ADM 单（代理人借项通知单）；如拒付，将终止相关代理人作为我公司代理的资格。
- d) 如客票填开在除国泰航空以外的其它航空公司的票证上，措施如下：
- ◆ 如订位记录中涉及对国泰航空航线的违规操作，每张客票须交付人民币 5000 元。当代理人发现国泰航班被取消后及时跟我公司联系，如因延迟联系造成的机票过期或无法在系统中正常提出，我公司不承担任何责任。
- e) 如代理人不认可国泰提出的其存在违规行为，需要国泰协助复核，代理人须提供完整的预订跟踪带，经国泰进行复核后确认其存在违规行为，国泰按照违规的预订数量收取人民币 500 元/个的复核手续费。

3.6.2 违反规定的处理措施（不含“绑定航段”）

- a) 立即取消预订记录并不会有预先警告。
- b) 除去相关合法合理赔偿外，国泰航空保留向代理人收取违反本章每项条款违约金的权利，并恕不另行通知，每个座位人民币1000元。
- c) 赔偿 — 除此规定中提到的赔偿外，国泰航空保留让代理人对因其违反规定所造成的损失负责并赔偿的权力。
- d) 系统连接终止/终止代理契约 — 国泰航空保留终止任何代理人查询，预订及开票的权限或并视情况终止代理资格。在此情况下尚未出票的预订记录 PNR 也将一并被取消。

4 机票销售平台和供应商管理规定

4.1 主体界定：平台和供应商

4.1.1 平台，指直接向旅客销售机票的机票销售平台。平台应确保其拥有相应的合法有效的国际机票销售资质。

- a) 截至本章节内容发布之日，我公司与之开展合作的合作平台是：携程、飞猪、去哪儿、同程、途牛、航班管家、京东、美团。

4.1.2 供应商，指拥有国际机票销售资质且已获国泰航空出票授权及白名单资质批复，在平台上销售机票的代理人、旅行社。供应商属地仅允许是中国内地。

供应商归属地	授权情况	可在平台销售的线路	预订和出票全球分销系统(GDS)
中国内地	(1) 需有 CX 票权；及 (2) 销售白名单许可。	所有线路	中国航信(1E)

4.2 平台销售白名单许可

- 4.2.1 已获我公司出票授权的代理人可向我公司当地销售部申请白名单许可，在获得我公司批复后可进入我公司销售白名单（本章节简称“销售白名单”），并在我公司正式通知平台完成配置之后，方可在平台上进行我公司的机票销售。
- 4.2.2 白名单新增、暂停、调整流程：
- a) 在过去的 3 个月中，代理人须完成最少 15 万元的销售额（国泰数据为准，不含税费，不含团队，本项 f 点相同）
 - b) 在过去的 3 个月中，不得有 BSP 结算风险事件(BSP Settlement Adjusted Risk Event)和违约(Default Status)情况发生。
 - c) 代理人提供已开展合作并入驻的机票销售平台的相关证明。
 - d) 代理人提交书面申请（电子邮件），我公司通知相关平台开放此权限。
 - e) 根据本章节附件表格“违规违约金对照表”所列情形，白名单的暂停、恢复和终止的操作如下：
 - 第一次违规：暂停白名单期限为 7 天，到期之后通过国泰销售申请恢复。仅针对附件表格中所列有“白名单权限”的违规事项执行。
 - 第二次违规：只要涉及表格中描述的情形，暂停白名单 30 天起。如需白名单权限，供应商出具公司总经理签字和加盖公章的恢复申请，才可以恢复。
 - 第三次违规：永久终止白名单资格。
 - f) 销售白名单后续将动态调整。每逢 1 月、7 月考核上半年销售情况。未满足 60 万元/半年的机票销售要求将从白名单中移除，至少 1 年内不得重新申请。
 - g) 平台需及时按照调整后的销售白名单调整配置。
- 4.2.3 未经我公司许可，进入销售白名单的供应商的关联公司、下属机构不得在平台上进行我公司的机票销售，已获得白名单供应商也不得违规展示其未获销售白名单授权的关联公司或分公司的相关信息。

4.3 机票销售

- 4.3.1 供应商航协号和公司名称：在平台购票流程中，供应商应展示其正确完整的 IATA 航协号和公司名称。
- 4.3.2 供应商展示、预订、出票航协号、配置需保证一致性。
- 4.3.3 旗舰店、授权店展示率：拥有我公司旗舰店或授权店的平台，需确保其露出率不低于平台的平均水平。
- 4.3.4 运价：正确合理地展示运价。供应商不得展示对旅客有明显误导的不合理的低价或高价，平台也不得给此类展示提供机会。手工维护运价发生差错时，由维护方承担责任。
- 4.3.5 子舱位展示：涉及我公司的航段，须明示该航段的子舱位。已有“品牌运价”展示的，需正确展示品牌运价的对应名称和权益。
- 4.3.6 退改签规则和行李额：我公司机票、组合票价中的我公司部分、打包产品中的我公司机票，须遵守机票原有的“退改签”规则和行李额规定。禁止向旅客收取高额退改签、逾重行李费等手续费。禁止冒用旅客名义退票。
- 4.3.7 搭售：不得将保险、酒店、接送机等其他商品或服务作为默认同意的选项，应当以显著方式提请购票人注意。
- 4.3.8 按旅客实际需求预订航班和航段。不得擅自变更、增减旅客预订的航段。
- 4.3.9 降舱：未经旅客允许，擅自将原购机票从高的子舱位降低至较低子舱位。或品牌运价从较高的品牌降至较低的。
- 4.3.10 特殊机票的相关规则：
 - a) 里程票：禁止买卖里程兑换机票。
 - b) 企业客户协议票价：禁止在平台销售。
 - c) 团队票（含包机或“切位”）：禁止在平台销售。
 - d) 限定打包产品票：禁止未经打包单独销售。
 - e) 特别身份旅客票(如学生票、海员票)：确保购票者身份符合机票要求。
 - f) 其他特殊机票：须遵守我公司发布的相关规则。
- 4.3.11 出票时限：在旅客付款之后 24 小时内出票。供应商在平台展示出票时限，如遇平台要求的出票时限规则和我公司不一致时，以较严格的为准。
- 4.3.12 行程单：根据供应商所适用的法律法规等规范性文件规定或监管要求，提供真实准确的机票行程单。
- 4.3.13 发票：根据供应商所适用的法律法规等规范性文件规定或监管要求，提供正式足额的发票。

4.3.14 境外全球分销系统（GDS）配置（针对中国内地供应商）：根据中国民航局发布的《外国航空运输企业在中国境内指定的销售代理直接进入和使用外国计算机订座系统许可管理暂行规定》关于外航、外航销售代理和外国系统提供商销售采取申请和许可管理的制度。我公司禁止中国内地供应商使用境外全球分销系统（GDS）配置（即外国系统提供商）销售我公司机票，无论所售线路始发地是中国境内与否。

4.4 平台和供应商安全防范要求

4.4.1 平台登录机制：不允许旅客以访客身份（未注册、未登录）在平台预订航班并生成预订记录。

4.4.2 危险预警机制：

- a) 设定相应阈值，针对机器人攻击，“爬虫”异常数据抓取，明显的重复预订，虚假姓名预订，同一账号下超出合理数量的预订，大量远期机票预订，异常的退票率等情形设定相应阈值。
- b) 当超出阈值时，应立即进行人工干预，防止更大危害的发生。
- c) 就有关异常情况及时通知我公司，通常情况下工作日不超过 4 小时，非工作日不超过 8 小时。

◆ 清理缓存机制：及时清理网络缓存所致的滞后信息。

◆ 无用预订删除机制：

- 平台应向我公司报备目前清理无用预订记录的时限设定。如此后需修改该时限设定时，需及时通知我公司。
- 在设定的时限内删除无用预订记录。平台不仅需要在订单维度杜绝同一旅客重复下单的情况，还需要确保订单关闭时，此订单所涉及的预订记录及该预订记录中涉及国泰航空 CX 的航段都已及时取消。
- 根据前述章节中“避免航班座位存量损耗”、“最小化分销成本”相关条款的要求，平台需要及时删除无用预订记录中的所有航段，不限于完全 CX 航段的预订记录，也包括其他航空公司和 CX 联运的 CX+YY、YY+CX 的预订记录。当 YY 航段处于未确认状态或取消状态时，务必及时取消处于确认状态的 CX 航段。否则根据前述章节的规定进行处理。

4.5 航变通知

4.5.1 根据 IATA 航协决议、民航局公共航空运输旅客服务管理规定及其他相关规定、我公司要求，平台和供应商需在订座记录中留存旅客联系方式。航班发生变更时，我公司会通过订座记录中留存的旅客信息，通知旅客。

4.5.2 订座记录中未留存旅客联系方式的，由平台或供应商负责及时将航变信息通知旅客。如因未及时通知旅客，造成旅客实际损失的，平台或供应商需赔偿旅客损失。

4.6 监督检查

- 4.6.1 我公司有权对平台和供应商就涉及我公司本章节涵盖的业务进行日常和定期的监督和检查，平台和供应商有义务接受我公司的监督和检查。平台和供应商不得串通，规避监督和检查。
- 4.6.2 我公司查询相关违规供应商信息时，平台有义务告知相关供应商的信息，不得隐瞒。平台故意隐瞒推诿的，我公司会将原本需由违规供应商承担的违约金金额加倍之后，由平台承担。多次发生该情况的，我公司保留采取进一步措施的权力。
- 4.6.3 数据协助：我公司应国家司法机关或行政主管部门要求，需平台和供应商协助提供相关数据或资料的，平台和供应商应予以配合。
- 4.6.4 违规行为的通知：我公司当地销售部会正式通知并提供违规行为的证据。如供应商或平台有异议，均可向我公司提出申诉并提交相应的证明文件，证明文件应以正式邮件或信函电子版格式发送至我公司，我公司不接受单独的微信或 QQ 对话截图作为证明文件。
- 4.6.5 旅客投诉：购买我公司机票产品的旅客投诉时，供应商或平台均应及时核实情况并采取必要措施，积极协助旅客维护合法权益。因平台或供应商处理失当给旅客或我公司造成损失的，需承担相应赔偿责任。

4.7 其他

- 4.7.1 平台和供应商需知晓和拥有航空运输业必要知识和资料，包括但不限于 IATA 决议，OAG，TIM，PAT 等。

第四章附件：违规违约金对照表

类别	条款号	违规行为	供应商	违约金标准	白名单权限*	平台	违约金标准	备注
销售白名单	4.2.1	未获出票授权的供应商在平台销售国泰产品	×	×	×	√	10000	仅针对平台
销售白名单	4.2.3	已获得白名单供应商，违规展示其未获白名单授权的关联公司或分公司的情况	√	3000	×	√	3000	每一次错误展示
销售白名单	4.2.2g	平台未及时调整白名单配置或展示非白名单供应商	×	×	×	√	3000	平台每错配一家
供应商授权、线路要求、GDS要求	4.1.2	与4.1.2表格内容不符的错误配置及展示	√	3000	×	√	3000	每条展示的线路；举例，某中国香港代理人在平台展示了北京始发至香港的线路，按一次违规计算；某美国代理人在平台展示了香港始发至纽约和上海经香港至洛杉矶的线路，按两次违规计算。
机票销售	4.3.1	未展示，未正确展示	√	1000	×	√	1000	每次 平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
机票销售	4.3.2	展示、预订、出票配置不一致	√	3000	停	×	×	每条展示的线路或每张票
机票销售	4.3.4	当判断为不合理展示运价时	√	3000	×	×	×	每条展示的线路
机票销售	4.3.5	未展示子舱位或子舱位展示错误；未正确展示品牌运价名称和权益	√	1000	×	√	1000	每条展示的线路或每张票 平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
机票销售	4.3.6	错误展示退改签、行李额度	√	1000	×	√	1000	每条展示的线路 平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
机票销售	4.3.6	实际操作未按航司退改签操作	√	3000	停	×	×	每张票
机票销售	4.3.6	冒用客人名义退票	√	5000	停	×	×	每张票
机票销售	4.3.7	强制、默认的搭售	√	3000	×	√	3000	每条展示的线路或每张票 平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
机票销售	4.3.8	未按旅客实际需求预订	√	3000	×	×	×	每条展示的线路或每张票
机票销售	4.3.9	未经旅客允许擅自降舱，或降低品牌运价	√	3000	停	×	×	每张票
机票销售	4.3.10	违规销售特殊类别机票	√	5000	停	×	×	未出票按每人或每条线路展示；已出票按每票
机票销售	4.3.11	超出24小时出票时限	√	1000	×	×	×	每条展示的线路或每张票
机票销售	4.3.13	中国内地代理人未出具正规足额发票	√	1000	×	×	×	每条展示的线路或每张票
机票销售	4.3.14	中国内地代理人使用境外全球分销系统（GDS）	√	5000	停	√	1000	和#5.b不叠加收取 未出票按每人；已出票按每票；
安全防范	4.4.1	未设立注册和登录机制	×	×	×	√	5000	平台限期整改； 短期不能整改的，按每周为单位收取违约金
安全防范	4.4.2	未设立预警机制或预警机制失效，造成实际影响的。如，航司座位库存无谓损耗或无法进行正常销售。	√	1000	×	√	1000	如造成库存损耗按每个航段收取； 如能及时反馈异常情况避免更大损失发生，酌情减轻违约金
航变通知	4.5	属于平台或供应商应该负责的情形，未及时通知或漏通知造成旅客实际损失	√	1000	×	×	×	每张票
监督检查	4.6.1 & 4.6.3	平台或供应商拒不配合监督检查或敷衍塞责	√	×	停	√	×	暂停平台出票授权直至配合完成检查
监督检查	4.6.5	平台或供应商处理失当，给旅客造成损失	√	3000	×	√	3000	每个案例
监督检查	4.6.5	平台或供应商处理失当，给我司造成损失	√	3000	×	√	3000	每个案例
其他	.	对旅客造成实际损失的	×	×	×	×	×	由平台或供应商和旅客自行协商解决

5 中国区代理人借/贷项通知单开立准则

5.1 代理人借项通知单 (ADM)

国泰航空会针对使用BSP标准客票填开的本公司(CX, 无论行程中是否包含其他航空公司航段)机票的代理人开具ADM单, 对相关机票收取款项或进行调整。

一般来说, 范围包括但不限于以下情形:

- 5.1.1 票价、旅游套票、赔偿金、罚金、重新订位的费用(re-booking fees)、手续费及燃油附加费等费用的少收或遗漏
- 5.1.2 税金、任何政府或有关当局的收费及费用等的少收或是遗漏
- 5.1.3 机票佣金的超额申请
- 5.1.4 违反票价、税金及退票规则
- 5.1.5 超额退票
- 5.1.6 机票办理退票后相关佣金的收回
- 5.1.7 未能遵守国泰航空订票及订位程序
- 5.1.8 未能遵守销售协定的条约及条件
- 5.1.9 没有上报表的机票
- 5.1.10 信用卡拒付
- 5.1.11 重复使用机票或重复退票
- 5.1.12 BSP 报表错误, 不论是代理人或是 BSP 处理中心造成的
- 5.1.13 虚假的座位预订恶意虚占座位及浪费座位库存

备注: 如果国泰航空与代理人双方都同意, ADM可以有其他用法。

5.2 代理人借项通知单(ADM)的处理

- 5.2.1 国泰航空每日透过 IATA-ASD 开立 ADM 予代理人。调整票款收入的部分, ADM 可以在行程中的最后一个出发日或机票使用到期日(如果最后出发日不能确认时)的九个月内开立。调整退票的部分, ADM 可以在退票文件被处理的当期 BSP 汇款日的九个月内开立。晚于上述期间处理的任何借项申请, 国泰航空将会直接与代理人进行处理。

例外情形:

- a) 由于税务报表或审计目的发现税款及有关当局费用的遗漏或少收
- b) 没有上报表的票款收入及信用卡拒付

- 5.2.2 国泰航空不会寄送实体的 ADM 给代理人，但是会应代理人的要求，提供相关文件或分析。对于结构复杂的计算及多张机票因为税金及手续费而开立的 ADM，在开立时，相关的列表及详情会在 IATA-ASD 附加在 ADM 上。
- 5.2.3 对于同一张机票，国泰航空只会开立一次 ADM 收取票价/手续费/税金；除非收费及调整的项目和上一次 ADM 完全不同。举例来说：国泰航空曾经因为票价/手续费/税金的少收而开立 ADM，随后代理人又办理退票且溢收退票款，我们会开立另一张 ADM。
- 5.2.4 国泰航空只会针对特定交易开立一张 ADM，不会把不相关的交易聚集在一起。如果收费的原因相同，多笔的收费可以在同一张 ADM 中。
- 5.2.5 除非得到同意，国泰航空不会直接向非原始开票的第三方开立 ADM。
- 5.2.6 国泰航空不会开立金额小于人民币 150 元的 ADM，未含 5.2.7 项中的手续费。
- 5.2.7 除去票价误差，国泰航空会征收下列手续费，并保留更改手续费金额的权力。以符合处理 ADM 的相关交易成本。下列描述的手续费的情形，但不局限于：

收取的情形	手续费/票(人民币)
错误使用票价或条款	100
少收税款，如该税款大于人民币200元	100
未填写开票代码	100
团队票调整	100
滥用订座舱位 (包括AD/ID票)	500
AD/ID票误开成公布票价	100

- 5.2.8 未上报的票款收入会依照下列情况通过 BSP 的 ADM 收取罚金：

第一次违例	人民币CNY500罚金
第二次违例	人民币CNY1000罚金
第三次违例	人民币CNY5000罚金

5.3 代理人借项通知单(ADM)的申诉

- 5.3.1 代理人若对于国泰航空发出之 ADM 有异议， 请通过国泰代理人网站“在线服务申请”提交 ADM 的详情及异议。
- 5.3.2 根据国际航空运输协会的 850 决议(IATA Resolution 850)， 国泰航空会在收到 ADM 申诉起 60 天内回覆代理人。
- 5.3.3 任何有效的申诉， 若提交日超过国泰航空发出 ADM 起算之 15 日(至迟 6 个月内)， 国泰航空保留因该项因素向代理人收取手续费的权利， 且该手续费会于开立予代理人之 ACM 中扣除。所有 ADM 申诉必须于国泰航空开立 ADM 起 6 个月内提交， 否则不予接受。
- 5.3.4 如有争议关于在 GDS 价格保证情况下出的票， 请直接联系相关 GDS。如需通过 IATA-ASD 扣除 ADM 单， 也应由相关 GDS 直接偿还给代理人。

5.4 通过 IATA-ASD 的 ADM 功能通报少付的情况

为了与 BSP 自动化的票款收入批次调整一致， 代理人应通过 IATA-ASD 的申请 ADM 功能， 回报短付的金额。

5.5 代理人贷项通知单 (ACM)

国泰航空会开立ACM偿还代理人支付相关费用的溢付金额， 无论其原因是由于代理人本身或是 BSP处理中心造成的错误。

至于使用信用卡付款的溢付金额， 则退回当时购票所使用之信用卡帐户。

5.5.1 代理人的 ACM 申请

代理人如有ACM的申请， 可以通过IATA-ASD平台提出ACM的申请或联系就近的国泰航空代表处销售部工作人员， 但都需要详述申请ACM的理由。若说明的文件不够充分， 可能会延误处理ACM的时间。

5.5.2 许可的时间范围和最小调整金额

- a) 国泰航空只接受开票日起为期一年内之 ACM 申请。
- b) ACM 金额小于人民币 100 元将不予调整。

5.5.3 手续费

代理人如未扣除代理人佣金或少扣了代理人佣金而申请航空公司退回佣金时， 国泰航空会征收人民币CNY100元的手续费， 并保留调整手续费的权力， 以符合ACM的相关交易成本。

5.5.4 ACM 的处理

- a) 一笔 ACM 的申请中，只限相同原因造成的交易。请勿将不同原因的调整放在同一件 ACM 的申请中。
- b) 国泰航空会在 IATA-ASD 批准代理人的 ACM 请求。
 - ◆ 国泰航空会说明ACM被拒绝的原因，或是修正代理人申请的金额后，再开立ACM。
 - ◆ 若ACM的申请被拒绝了，国泰航空就不会开立ACM，除非国泰航空和代理人双方同意代理人可以再次提交ACM申请。

以上代理人借/贷项通知单开立准则非最终版本，且国泰航空将随时视需要复审及调整内容。若发生下列情形，国泰航空将深入调查且以上相关准则内容将视为无效：重复的滥用、疑似诈欺、和其他异常情况。

ADCM条款以英文撰写，中文译本仅供参考。如有任何不符，以英文版本为准。

6 其他

- 6.1 本规定与国家法律法规、行业主管机关规定发生抵触时，本规定可不执行。
- 6.2 本规定不赘述我公司其他已发布的运输总规则、销售总则、票价标准条款等文件的规定。
- 6.3 本规定附件属于不可分割的一部分，与本规定具有同等的约束力及法律效力。
- 6.4 本规定的违约金条款出现与其他章节不一致的，违约金金额应按较高金额进行收取。