

CPS系统交易规则（国内机票）—附件										
产品指标		普通产品		特价产品			特殊产品			
		普通返点产品	航司后返产	特价政	两方协议	三方协议	舱位直	特殊产品	K位	免票
产品规则		支持有座舱位		支持有座舱位				支持有座舱位、无座舱位	无座舱位	支持有座舱位、无座舱
	产品规则	支持公布运价舱位		以政策价格为准或PAT价格为准				支持无座舱位政策，同时可发布座位数限制	支持K低点：按照当前有座的最，低公布运价舱K低折扣;支持见舱K：按照当指定舱位无座时可以K座	支持指定候补登机或正常登机，无舱位发布
		支持发布返点、留钱		支持发布指定票价、折扣、返点、留钱				支持发布指定票价、折扣、	支持发布指定折扣、返点、留	支持发布指定票价
		支持单程、往返、联程、缺		支持单程、往返、联程、缺口				支持单程、往返、联程、缺	支持单程	支持单程
		支持实名、匿名		支持实名、匿名				支持实名、匿名	支持实名、匿名	支持实名、匿名
订单流程		预订-支付-出票-分帐		预订-支付-出票-分帐				申请-确认-支付-出票-分帐	申请-确认-支付-出票-分帐	申请-确认-支付-出票-
退改签规定		按航司客规执行		按卖方自定义客规执行				按卖方自定义客规执行	按卖方自定义客规执行	按卖方自定义客规执行
降换舱规定		不允许		不允许				允许，但必须在销售说明中	不允许	不允许
票面价是否相符（是指政策中舱位的公布运价与出票后打印行程单上的价格是否相符		不允许		支持不相符，但必须明确备注				支持不相符，但必须明确备注	不允许	支持不相符，但必须明确备注
订单处理时限	出票	10分钟内		20分钟内			起飞前4小时出票完成			
	废票	1、买方提交废票的时间以卖方的工作时间为准 2、在客票提交24小时内完成“废票”的全部退款 3、卖方应当在买方提交废票申请10分钟以内完成拒单操作								
	退票	1、买方提交退票的时间以卖方的工作时间为准 2、自愿：客票提交24小时内变票号状态。客票提交3个工作日内完成“自愿退票”全部退款 3、非自愿：客票提交24小时内变票号状态，在客票提交7-15个工作日内完成“非自愿退票”全部退款（包含航班变动、重复购票，但不限于病退、差错退款、调差、迫降等，因特殊原因需待航空公司审核的“非自愿退票”订单） 4. 退废订单不满足条件应在30分钟内完成拒单 5. 重复支付全退/非供应商出票全退/退回多收票款/已支付订单取消出票等24小时内完成退款 6. 升舱全退/同音不同字全退：24小时内做退票状态并立即退款，不得无故不办理全退，除非提供盖有航空公司公章的有效文件为证 7. CPS平台不经由退票获取利润，也不支持供应商由此获利。若卖方经由退票获取利润之后，产生的所有损失由卖方承担（包括但不限于其他平台的罚单以及退改签差价）								
	差错	1、由于卖方在审核退废票时，将手续费审核错误，经与航司核实确认属实后，买方申请成功的差错订单，卖方需24小时内给出处理结果，在48小时内完成退款。 2、其他差错订单，客服核实情况属实后，买方申请成功的差错订单，卖方需在3个工作日完成退款。								
	改签	1、免费：30分钟内确认是否能改签 2、收费：10分钟内确认费用，支付30分钟内完成								

CPS系统交易规则（国内机票）—附件						
产品指标		普通产品	特价产品	特殊产品		
政策问题责任划分	不按照卖方自定义规定的退改签执行，产生的投诉	\	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	政策调整不得拒单，因政策原因拒单未出票产生的损失。	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	免票产品在发布政策时应填写清楚详细说明。若卖方将候补登机当作正常登机来进行售卖，从而造成旅客无法正常登机产生的	\	\	\	\	卖方承担
	发布的政策与实际出票不相符，产生损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担

CPS系统交易规则（国内机票）—附件							
产品指标		普通产品	特价产品	特殊产品			
出票问题责任划分	10分钟之内no位，10分钟之内（不含10分钟）拒单，产生的损失	买方承担（卖方积极配合K位）	买方承担（卖方积极配合K位）	\	\	\	
	订单支付成功后，CPS客服通知买方需对订单做相关处理时，由于买方5分钟内未处理完成，导致不能出票、N0位等情况，产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	
	未换编码出票，航班变动产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	
	已支付未出票订单，买方私自自动编码，产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	
	超过10分钟（含10分钟）拒单,产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	
	买方支付后卖方未出票，如乘机人到机场无位产生投诉，原票全退，购买新票票款以及不高于500元的	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	
	换编码出票的订单，预定的新编码信息与原编码信息不一致，出票后产生的	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	
	换编码出票，航班变动未通知引起的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	
	普通产品出票后，票面价不相符（包括换舱和降舱）引起的一切损失/特价、特殊产品，政策中未明示票面价不相符，出票后产生的损失（含电商平台	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	
	换编码出票的订单，供应未回填新编码，产生的损	卖方承担	卖方承担	卖方承担			
供应出票信息与订单信息不一致引起的赔付（回填错票号等情况）含电商罚		卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	

CPS系统交易规则（国内机票）—附件						
产品指标		普通产品	特价产品	特殊产品		
客票变更问题责任划分	已审核待支付的改期订单，如买方未能及时支付，产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	政策销售说明中备注改签需回收代理费的订单，买方私下改签，代理费产生的差价（以ADM单结算日期，卖方3个月内提出）	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	未在规定时限内操作，造成无法变更，航班无座以及操作失误导致客人无法登机等情况，产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	买方申请的改签订单，卖方需要配合改签，不能以单方面的理由拒绝处理。如果确实不操作改签需在政策中备注清楚，未备注任何说明不得拒绝改签，产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	政策销售说明中备注改签需回收代理费的订单，买方私下改签，代理费产生的差价（以ADM单结算日期，卖方3个月外提出），如政策销售说明中未备注改签需回收代理费的订单，买方私下改签，代理费产生的差价	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担

CPS系统交易规则（国内机票）—附件						
产品指标		普通产品	特价产品	特殊产品		
退 废 票 问 题 责 任 划 分	申请退废票时，买方提交错误原因产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	换编码出票的退票订单需在航司客规要求时间（飞前飞后）提前30分钟提交申请并通知平台客服，如未通知产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	换编码出票订单,按照航司客规（飞前飞后），对于买方提前30分钟提交退票申请，客服已通知卖方紧急处理，如未处理产生的	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	提交的退废票订单不满足退废票条件时(编码已取消，行程单已作废，客票未使用)，卖方在规定时间内拒单后产生的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	提交的退废票订单不满足退废票条件时(编码未取消，行程单已作废，客票已使用)，卖方在规定时间内未拒单后产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	非自愿退票，提交退票时上传虚假证明，造成的损失	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担	买方承担
	处理退废票时,供应商退错票以及废错票产生损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	非自愿退票，航司无需证明，卖方拒单产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	买方提交退废票申请后，卖方未按照规定时间变更客票状态产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担
	买方提交退废票申请后，买方多次通知变更客票，卖方需在3小时（含）处理客票状态，未在规定时间内处理产生的损失	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担	卖方承担

