

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处 发件方：天航市场销售部国际业务分部

签发人：周泉 拟稿人：姜蕴楠 经办人：王超

抄送：天航（财务部）发布对象： 营业部、驻外办事处 代理人

发布方式： 销售终端 电子运价手册 电子邮件

关于明确并下发天津航空国际客票境外销售类 投诉处理流程的通知

一、 适用范围

国际航班旅客针对境外代理人的票务类投诉。

二、 处理原则

原则上以客票信息识别出票地进而判定处理单位，伦敦办事处负责欧洲、奥克兰办事处负责大洋洲、日本办事处负责除韩国外其他亚洲地区、韩国销售经理负责韩国地区；未设立办事处的大洲（如美洲、非洲等），转国际营销室渠道经理处理，待设立大洲内办事处后按上述原则处理。特殊情况见下方规则。

三、 处理规则

（一） 正常规则

对于一般 800 投诉，由旅客体验中心直接将投诉单转客票出票地所属办事处并抄送国际渠道经理，办事处负责直接

对接旅客，及时沟通代理人按正常票务规则或业务提示进行处理，处理完成后以邮件的形式答复旅客体验中心。

(二) 特殊规则

1. 对于正常票务规则或业务提示规定范围外的投诉

办事处对接国际收益管理室票规负责人，统一意见后答复旅客；

2. 对于重点投诉

由旅客体验中心直接将投诉单转客票出票地所属办事处，抄送国际营销室经理、办事处经理及国际渠道经理。办事处按正常票务规则或业务提示进行处理。如遇特殊情况，报国际营销室国际渠道经理备案；需要特殊审批的投诉，以邮件的形式按办事处销售/客户经理-办事处经理-国际营销室渠道经理-国际营销室经理-国际业务分部经理-市场部分管领导流程办理审批；

3. 对于代码共享或 IET 客票出票投诉

按上述流程，由承运方进行处理，市场方境外办事处或境内营业部协助处理；

4. 对于 169 开头的 IET 客票投诉

不论投诉是否为重点投诉，均由旅客体验中心将投诉单转国际营销室国际渠道经理，国际营销室国际渠道经理联系 Hahn Air 方面进行对接处理；

5. 对于须紧急处理的投诉

对于需保障 24 小时内成行的旅客，按旅客所在当地处理原则，旅客体验中心负责核实旅客所在地：如在境内则转单至旅客所在地所属的境内营业部处理；如在境外且所在大洲已设立办事处由旅客所在地办事处处理（伦敦办事处负责欧洲、奥克兰办事处负责大洋洲、日本办事处负责亚洲）；如在境外，但所在大洲未设立办事处（美洲、非洲等），转国际营销室渠道经理处理，待设立大洲内办事处后按上述原则处理。一切投诉处理以优先保障旅客成行为原则。事后，境内营业部将客票信息和投诉内容以邮件的形式转往出票地办事处。

（三） 处理时限

一般处理时限为 1 个工作日；考虑境内外时差，亚洲地区按 1 个工作日计算，欧洲地区按 2 个工作日计算，大洋洲地区按 2 个工作日计算；紧急投诉处理时限 1 个工作日。如反馈超时，由各处理单位管理部门按相应的处罚措施处罚。

四、 负责人联系方式

伦敦办事处: 李欣泽, 邮箱: xinze-li@tianjin-air.com

奥克兰办事处: 刘刚, 邮箱: g.liu@hnair.com

日本办事处: 石钧之, 邮箱: jzh.shi@tianjin-air.com

韩国地区: 郑义硕, 邮箱: ysh.zheng@tianjin-air.com

国际营销室: 娄蕴楠, 邮箱: yn.lou@tianjin-air.com

负责人如有变更将另行通知。

五、 台账记录

国际业务分部国际渠道经理自收到抄送转单邮件起，负责对境外办事处的投诉处理过程进行跟踪并监督，处理完毕后，将投诉案例录入投诉处理台账，并做好台账的保管工作。

六、 代理人处罚

境外办事处依据 IATA 相关规定，给出代理人出发意见，与财务部对接发起对代理人处罚流程，下达 ADM 罚单。

七、 规则完善

对于正常票务规则、业务规定、代理人违规操作处罚办法等规范文件范围外的案例，国际业务分部应于 10 个工作日内完成对相关文件的完善工作，以涵盖该类投诉案例，并下发各办事处。

本文件最终解释权归属于国际营销室，联系人：娄蕴楠，电话：022-59001212.

天航市场销售部国际业务分部

2017 年 4 月 14 日