

# 北京首都航空有限公司

## 国际业务规定

JDIDW-2017-001 号

### 关于规范代理人投诉处理流程的业务通告

为了进一步规范市场销售行为，制约代理人销售客票违规现象，建立公平、有序、良好的市场竞争环境，保障消费者合法权益，请各销售代理人自觉遵守我司机票销售规定，现将有关投诉处理流程明确如下：

#### 一、 投诉时效规定

接到投诉后，代理人应在客户经理或渠道业务经理要求的反馈时限内将调查结果反馈。如投诉调查过程复杂，代理人应在要求反馈时限前向客户经理或渠道业务经理邮件提出调查延期申请，并致电取得客户经理或渠道业务经理同意，延期时间不得超过2个工作日。在延期过程中，代理人应每天向负责对接的客户经理或渠道业务经理反馈投诉处理情况。

#### 二、 明确责任

一旦发生投诉，我司将只对出票代理人追责。各销售代理人应制定相应的内部管理规定，规范下级代理的操作流程和销售行为。如因下级代理原因导致的投诉，上级代理人应对下级

代理进行相应处罚并提供整改措施。

例：若经查实，投诉是A代理的下级代理B引起并确认为有效投诉，则此投诉所产生的一切责任由代理A承担。

### 三、 违规惩罚措施

1. 接到投诉后，未按时限反馈的代理人，第一次违规由客户经理或渠道业务经理通过邮件形式给予代理人书面警告处罚；第二次违规对出票代理人进行2000元处罚，以ADM单形式下发；第三次违规给予屏蔽或撤权两周的处罚。

2. 因代理人原因造成有效投诉（以安监部下发整改单为标准），第一次违规对出票代理人进行2000元额外处罚；第二次违规给予屏蔽或撤权一个月的处罚。

3. 凡恶意多收票款的代理人，第一次违规按每张客票收取3000元罚款；第二次违规给予屏蔽或撤权两周的处罚。

4. 凡销售海航金鹏里程兑换客票、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、买卖积分的代理人，按每张客票收取3000元罚款。

5. 代理人销售我司机票时，须明确展示所售舱位，并严格按照我司的规定展示相应的服务条款、使用限制条件等，不能随意修改和隐藏我司公布的退改签规定。凡不按我司退改签规定帮客户退改机票，多收旅客退票、改签手续费的代理，按每张客票收取3000元罚款。

6. 凡发现代理人利用我司客服热线“95375”投诉其他代理人，

第一次出现对投诉代理人进行1000元处罚，责令整改并按时反馈整改结果；第二次出现对投诉代理人进行3000元处罚，责令整顿并按时反馈整顿结果；第三次违规，我司将终止与投诉代理人的合作，停止其首航授权。

7. 若因代理人未在旅客预定记录中备注旅客有效联系方式，我司发生航变却无法与旅客及时联系的情况，给旅客出行带来了极大不便和不必要的经济损失，同时严重影响了我司的企业形象。凡发现因未正确录入旅客有效联系方式而产生的投诉，代理人须承担全部责任以及由此给旅客和我司造成的所有经济损失，同时对代理人进行5000元处罚。

本通告自2017年6月15日起执行。

国际业务分部国际营销室

二〇一七年六月一日