

# 北部湾航空有限责任公司

## 市场部国际业务通告

发往：北部湾航空直属售票柜台、股份各营业部、天航各营业部、95370

抄送：北部湾航财务部、北部湾航市场部

发布方式： 电子邮件

发件单位：北部湾航空市场营销部

签发人：周维悠    签发日期：2018年05月21日    经办人：李彦

### 关于下发北部湾航空国际不正常航班 信息通知程序的通知

为提升国际不正常航班信息通知与监控效率，提高客户满意度，让北部湾航空国际不正常航班信息及旅客信息流得到快速传递，将国际不正常航班信息通知工作关口前置，体现北部湾航空人性化服务，打造一流的航空公司，现下发北部湾航空国际不正常航班信息通知程序。

特此通知

- 附件：1.北部湾航空国际不正常航班信息通知程序  
2.不正常航班信息旅客通知情况汇总表

北部湾航空市场营销部

2018年5月21日

## 附件 1

# 关于下北部湾航空国际不正常航班 信息通知程序的通知

## 1 目的及意义

- 1.1 为提升国际不正常航班信息通知与监控效率，提高客户满意度，让北部湾国际不正常航班信息及旅客信息流得到快速传递，将国际不正常航班信息通知工作关口前置，体现北部湾航空人性化服务，打造一流的航空公司；
- 1.2 加强各部门之间的协作，提高旅客有效通知率；
- 1.3 减少因不正常航班通知工作不到位而引发的旅客投诉与索赔。

## 2 国际不正常航班信息通知原则

- 2.1 国际不正常航班旅客通知顺序：重要旅客（VVIP、VIP、CIP）、头等舱旅客、公务舱旅客、常旅客（含金鹏金卡会员及金鹿卡持卡人）、联程旅客、特殊旅客、普通旅客，同时人数多的记录编码应优先于人数少的记录编码；
- 2.2 重点旅客（如：重要旅客 VVIP/VIP/CIP、常旅客<金鹏金卡会员及金鹿卡持卡人>、联程旅客、特殊旅客、头等舱旅客、公务舱旅客）每次航班调整时出票单位必须通知旅客，由市场部不正常航班处理小组重点监控；
- 2.3 不正常航班处理小组在跟踪、监控处理国际不正常航班（含机型变更）旅客时，注意提取机型变更航班上的高端旅客及付费座位旅客信息，根据旅客需要重新预定或通知出票单位预订确认；

- 2.4 已出票的重要旅客（VVIP/VIP/CIP）由总控室邮件通知不正常航班小组，不正常小组重点通知旅客。所有未出票的团队、散客，北部湾航空不承担后续安排与赔偿责任；
- 2.5 《不正常航班信息旅客通知情况汇总表》(附表一)中列明的未通知到旅客，由航班始发地场站、服务部分部或地面服务代理单位负责旅客的现场通知和保障；
- 2.6 不正常航班处理小组应根据航班原计划离站时间先后及航班的重要性依次完成不正常航班信息通知、监控工作，原则上国际骨干商务航线优先于其他普通航线。
- 2.7 各相关业务单位须严格遵守首问责任制，积极主动处理不正常航班旅客问题。

### **3 国际不正常航班信息通知、监控程序**

#### **3.1 国际不正常航班信息通知完成时限标准**

##### **3.1.1 临时性航班调整**

3.1.1.1 当日调整当日航班:不正常航班处理小组必须在接到《航班调整通知单》后的 30 分钟内完成短信通知；

3.1.1.2 当日调整次日航班:不正常航班处理小组必须在接到《航班调整通知单》后的 30 分钟内完成短信通知并在航班原离站时刻 3 小时前完成不正常航班通知工作；

##### **3.1.2 计划性航班调整**

3.1.2.1 原计划离港时刻距《航班调整通知单》下发时刻 96 小时以后的不正常航班,不正常航班处理小组需在航班原计划离站日期前 3 + ( 航班离站日期 - 接单日期 - 3 ) / 5 ( 四舍五入 ) 日的 17:00

前完成不正常航班通知、监控工作；

3.1.2.2 原计划离港时刻距《航班调整通知单》下发时刻 96 小时以内的不正常航班，不正常航班处理小组需在航班原计划离站日期前的 17:00 前完成不正常航班通知、监控工作；

3.1.2.3 凡涉及适用于欧盟"261"条例规定航线的不正常航班,不正常航班处理小组需在航班原计划离站日期 14 日以前完成不正常航班通知工作。

## 3.2 国际不正常航班旅客通知范围

### 3.2.1 航班计划性调整：

3.2.1.1 航班时刻提前或取消：由不正常航班处理小组以短信方式通知出票单位及旅客，并做好航班上所有旅客的跟踪与监控工作，尤其监控与处理、安抚好重点旅客和团体旅客；

### 3.2.1.2 航班延误：

(1) 调整时间在 20 分钟（含）内的航班，不正常航班处理小组以短信方式通知旅客及出票单位，不进行电话通知及监控；

(2) 调整时间在 20 分钟-60 分钟（含）的航班，不正常航班处理小组以短信方式通知出票单位及旅客，并做好航班上重点旅客和团队旅客的跟踪与监控工作；

(3) 调整时间在 60 分钟以上的航班，不正常航班处理小组以短信方式通知出票单位及旅客，并做好航班上所有旅客的跟踪与监控工作，尤其监控与处理、安抚好重点旅客和团体旅客

### 3.2.2 航班临时性调整：

在工作时间内，不正常航班处理小组接到总控室《航班调整通知单》后，根据接到通知单的时间和航班延误时间决定是否通知出票单位及旅客：

### 3.2.2.1 临时性航班取消或航班时刻提前

A.若在航班原计划离站时刻 120 分钟(含)-85 分钟(不含)内接到航班调整/变更通知单时，不正常航班处理小组群发航班调整信息通知短信通知旅客，不进行电话通知和监控，所有旅客由现场保障单位进行保障；

B.若在航班原计划离站时刻前 120 分钟(不含) - 4 小时(含)内接到航班调整/变更通知单，不正常航班处理小组应群发航班调整信息通知短信，并以电话形式将航班变更信息通知到重要旅客、头等舱旅客、商务车旅客、金鹏金卡以上会员、金鹿卡持卡人以及团队旅客，并对通知情况进行监控；

C.若在航班原计划离站时间 4 小时(不含)前接到航班调整/变更通知单，不正常航班处理小组需完成航班上所有旅客的信息通知并对通知情况进行监控；

D.若在航班原计划离站时刻前 85 分钟(含)内接到航班调整/变更通知单时，不正常航班处理小组无需进行短信及电话通知，所有旅客由现场保障单位进行保障。

### 3.2.2.2 临时性航班延误

A.若在航班原计划离站时刻前 120 分钟(含)-85 分钟(不含)内接到航班调整/变更通知单时，不正常航班处理小组群发航

班调整信息通知短信通知旅客，不进行电话通知和监控，所有旅客由现场保障单位进行保障；

B.若在航班原计划离站时刻前 120 分钟(不含) - 4 小时(含)内接到航班调整/变更通知单时，不正常航班处理小组应群发航班调整信息通知短信，并以电话形式将航班变更信息通知到重要旅客、头等舱旅客、商务舱旅客、金鹏金卡以上会员、金鹿卡持卡人；

C.若在航班原计划离站时间 4 小时(不含)前接到航班调整/变更通知单：

a. 延误时间在 2 小时(含)的航班，不正常航班处理小组优先对重点旅客、团队旅客进行通知，然后在时差允许的情况下，通知剩余未预留手机号码的旅客直到航班原计划起飞前 90 分钟，并对通知情况进行监控；

b. 延误时间在 2 小时以上的航班，不正常航班处理小组需完成航班上所有旅客的信息通知并对通知情况进行监控；

D.若在航班原计划离站时刻前 85 分钟(含)内接到航班调整/变更通知单时，不正常航班处理小组无需进行短信及电话通知，所有旅客由现场保障单位进行保障。

### 3.2.3 机型调整信息通知相关标准

国际航班起飞前 5 小时(不含)以外发生机型变更，由不正常航班处理小组根据以下规定通知出票单位及旅客：

A. 若因机型变更导致旅客降舱，不正常航班处理小组必须将机

型变更及客票处理事宜通知到降舱旅客或出票单位。若由有公务舱机型变更为无公务舱机型后，再次变更为有公务舱机型，不正常处理小组应主动寻找原降舱旅客并协助旅客办理升舱手续；

B. 若航班机型由双通道机型变更为单通道机型时，不正常处理小组必须将机型调整信息通知到重要旅客、头等舱旅客、公务舱旅客、金鹏金卡以上会员和金鹿卡持卡人；

C. 因机型变更无法提供旅客预订的机上座位时：

a. 通过订座系统查询有机上座位预订项的订座记录，查找付费购买座位的旅客；

b. 查看付费购买座位的旅客，机上座位预订项状态(HK 或 UN)；

c. 若旅客付费购买的座位由于机型变更导致预订的座位为 UN 状态，通过电话等方式将机型调整信息通知出票单位；

d. 出票单位将原选座旅客保障到新飞机上对应的座位，并告知旅客已进行座位变更。若旅客拒绝变更，由出票单位将旅客 EMD 作退并退款给旅客。

D. 因不正常航班原因及机型调整原因导致的航班超售，根据公司现行国际航班超售管理规定进行通知及预处置；

E. 不正常航班处理小组仅通知监控由于机型调整导致机上座位 UN 的高端旅客及付费座位旅客的出票单位。

3.3 不正常航班处理小组针对未通知到的旅客，尽可能的查找旅客的联系方式。若旅客为金鹏俱乐部会员，须通过会员注册时预留

的联系方式；若旅客非金鹏俱乐部会员时，则须通过旅客的证件号码、姓名等信息查找旅客历史订座记录，尽可能查找出票单位或旅客的联系方式，将航班变更信息及后续安排方案通知到出票单位或旅客；

- 3.4 对于仍未通知到的旅客，在不正常航班信息通知、监控结束后，不正常航班处理小组需将通知、监控情况进行汇总，编制《不正常航班信息旅客通知情况汇总表》；
- 3.5 不正常航班处理小组将《不正常航班信息旅客通知情况汇总表》以邮件方式发送给客户服务席、机场售票处等现场保障单位，并经接收单位邮件或电话确认后做好存档备案。



**附件 2 : 《不正常航班信息旅客通知情况汇总表》**

不正常航班信息旅客通知情况汇总表							
序号	航班号	航段	日期	姓名	票号	电话	通知情况