



乌鲁木齐航空市场销售部
Marketing & Sales Department

文件编号 DOCUMENT NO. UQIR18018

密 级 公开
CONFIDENTIALITY

关于下发乌鲁木齐航空国际业务团队处理操作规定的通知

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2018 年 5 月 28 日		签发人 ISSUED BY	韩文治
通告类型 TYPE	■阅知 Read■落 Implement □传达 Convey□反馈 Reply		联系人 CONTACT	张玉松
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各销售单位、95334		
	抄送 CC	乌鲁木齐航空财务部		
通告内容 CONTENT	为建立制度化、流程化乌鲁木齐航空国际团队销售体系，秉持海航控股团队销售的公平、公开、公正的原则，现下发《乌鲁木齐航空国际业务团队处理操作规定》。文件自下发之日起生效，请各单位遵照执行。 特此通知 附件：1.团队网账号管理规定 2.团队销售规则			

	3.团队销售客户管理规定 4.团队押金申退规定 5.团队押金冲抵规定 6.团队退改签操作规定
--	--

附件 1

团队网账号管理规定

1 目的

对团队销售系统中用户账号(以下简称团队网账号)进行有效管理,维护团队网账号使用秩序。

2 团队网账号类别

团队网账号分为两大类:航空公司操作人员账号、客户账号。

3 航空公司操作人员账号管理

3.1 账号申请流程

各部门账号负责人于员工新入职、管理干部任命文件下发当日,负责申请开通相关岗位人员团队网账号。申请流程如下:

3.1.1 国际收益管理团队网账号申请流程:国际收益管理账号负责人申请→航线网络中心经理→团队业务管理员审核开通。

3.1.2 市场部内团队网账号申请流程:账号负责人申请→航线网络中心经理审批→团队业务管理员审核开通。

3.1.3 涉及团队网财务退款审核权限账户的申请流程:申请人提交→申请人所在中心经理审批→收入结算中心经理审批→团队业务管理员审核开通。

3.2 账号注销流程

各部门账号负责人于调、离职人员文件下发当日，负责注销相关岗位人员团队网账号。

注销流程：各部门团队网账号负责人申请→团队业务管理员注销。

4 团队网客户账号管理

4.1 客户账号申请流程

4.1.1 客户登陆团队销售系统 <http://gt.hnair.com/gt>，进行注册，并提供资质证明。

4.1.2 客户在网上填写注册资料，并以附件形式提供“申请人资质条件”的扫描件，完成后提交市场部审核。

4.1.3 市场部在收到客户网上注册申请后，在 5 个工作日内对申请资料进行初步审核。

4.1.4 通过初审的客户在收到市场部发出复审通知后，向市场部提交相关材料的原件及复印件进行复审。

4.1.5 市场部对审核资质符合要求且材料齐全的客户进行综合评估，经评估合格后，以邮件形式请示市场部经理审批同意。

4.1.6 由财务一次性线上或线下收取团队网账户使用押金 20000 元。如果团队网账号使用者拥有 BSP 资质，且在我司已经缴纳保证金，无需重复缴纳，同一团队网账户海航控股只需缴纳一次保证金。

4.1.7 市场部国际团队管理员开通团队账号及相关销售

	权限，并邮件抄送收益监督邮箱备案。 4.1.8 团队网注册账号名称必须与营业执照单位名称一致。在审核申请资料时如发现有弄虚作假者，航空公司有权同时取消与资料提供方以及作假方的合作关系并保留追究责任的权利。 4.2 客户账号申请材料 4.2.1 国家工商行政管理局颁发的《营业执照》、《经营许可证》、《税务登记证》原件扫描件。已实行五证合一的客户提交营业执照即可，经营范围必须能代售机票或旅游。 4.2.2 《国际团队销售代理申请书》原件扫描件，并加盖企业公章和企业法定代表人印章（或签名）。 4.2.3 营业场所内外照片各一张。旅行社的办公和营业场所、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、文化、环保等现行的国家法律、地方法规和标准。 4.2.4 企业法定代表身份证正反面复印件扫描件。 4.2.5 有效的联系方式。确保航班变动可接受短信及有效联系的通信方式，如发生联系方式的变更，客户需第一时间修改团网联系方式，否则由此产生的一切责任由客户负责。 4.2.6 提供一份团队销售合作意向书。内部包括公司简介、性质、经营情况（年收入规模、年组织旅游人数、主
--	--

要市场)，与我司合作意向等情况说明。

4.3 团队网客户账号使用规定

4.3.1 账号拥有者负责账号的使用及安全，不得私自交由他人使用。因密码保存不当被盗，造成的一切损失由客户自行承担。

4.3.2 账号拥有者必须遵守海航控股各航空运输企业下发的相关业务管理规定及履行《海航控股国际团队销售合作协议》中规定的义务和责任。

4.3.3 账号拥有者不得私自分离子账号给他人使用，如需要申请子账号，须向市场部提出书面申请，经市场部经理同意后方可，市场部需做好相关登记和监控。子账号开通后主账号拥有者需对子账号使用人员进行团队网操作及团队有关规定的培训，子账号出现任何问题追究主账号拥有者责任。

4.3.4 账号拥有者必须合法行使账号权利，严禁传播任何非法煽动、扰乱、恐吓、伤害、诽谤、庸俗等信息言论，不得有传播不利于国家稳定及涉及国家安全资料等方面内容的违法行为。

4.3.5 新注册账号一个月内系统禁止进行自动成交操作，可通过人工审核订座。

4.3.6 当公司的营业执照项目发生变更时，账号拥有者应当及时向市场部提交变更资质证明材料进行审核，由账

号拥有者自行完成新资质证明材料的上传，市场部按《团队网客户账号管理》规定对客户提交的文件材料是否齐全、客户资质是否真实有效进行审查。经审核资质符合变更要求的账号，市场部以邮件形式向市场部经理提交审批同意后，提交团队业务管理员进行后台更名操作。若账号拥有者未及时向航空公司提交资质证明变更申请，账号使用过程中出现任何问题将追究账号拥有者的责任。

4.4 团队网客户账号管理

市场部作为当地旅行社的直接管理者，必须按照我司规章制度对旅行社加强管理，严格落实公司的各项管理制度，包括但不限于：

4.4.1 市场部需对注册账号信息进行审核，留存客户申请材料并建立旅行社档案，须与注册用户建立高效的沟通，包括但不限于适当走访，并通过电话、QQ、微信等及时传递我司相关规定及促销信息。

4.4.2 市场部仅对所管辖客户的团队网账号进行审批，归属严格按旅行社办公场所地址划分，原则上客户分支机构无法提供单独的营业执照只允许分配其子账号使用。

4.4.3 市场部需对客户进行团队操作相关业务培训，明确团队销售环节旅客告知义务，包括但不限于团队销售规则、退改签规定、服务保障、不正常航班服务等。

4.4.4 本着服务第一、旅客至上的原则，在遇到销售或旅客投诉等问题时，市场部需协助旅行社共同做好销售及

旅客服务工作。

4.5 账号的冻结与解除

4.5.1 账号拥有者需按照团队操作有关规定进行提交需求，不得进行恶意虚耗、重复提交订单、恶意弃程、虚假病退等违规操作，一经发现严肃处理，市场部视情节严重的注销违规账号。

4.5.2 参与自动成交的账号须按要求及时缴纳押金，对于单月自动成交订单个数超过 30 个，且缴纳押金订单个数不足其成交订单个数 20%的账户，经核实无特殊原因的，由系统自动冻结账号。

4.5.3 一个月无出票记录的客户团队账号由系统进行冻结。

4.5.4 对于不配合我司保障旅客服务的行为，市场部视情况对相关账号进行冻结。

4.5.5 账号冻结期内不允许其提交新的需求，如须开通，账户拥有者需向市场部提供书面整改说明，经请示市场部经理-国际收益同意后方可予以开通，需邮件发送收益监督邮箱备案。

4.5.6 市场部对违规账号的冻结，需邮件请示市场部经理-国际收益同意后方可执行，如取消海航控股各航空运输企业团队销售权限，需邮件征求各航司同意后方可执行，并发收益监督邮箱备案。

附件 2

团队销售规则

1 团队成交方式

1.1 采取按贡献分位与自动成交相结合的销售模式。

1.1.1 有计划团队位的航班必须采用上述订座方式。

1.1.2 无计划团队位的航班，可选择人工审核成交带全款申请的团队。

1.2 国际收益管理和市场部依据销售预案商讨，由国际收益确定航班的团队量。

1.3 以国际收益管理划定的销售季为单位进行分阶段销售，由国际收益制定团队销售方案，统一组织销售，指定人员统一安排自动成交生效时间，并在团队网首页发布公告，禁止在未发布公告的情况下投放团队位进行销售。

1.4 航班总团队位数量确定后，根据销售计划，由国际收益管理员统一设置团队限额、押金比例、留票时限等成交规则，统一进行自动成交或分位销售。

1.5 根据海航控股团队销售客户管理规定，由市场部对客户进行分位，分位后剩余团队位将进入自动成交流程。非分位航线采用自动成交或带全款提交的方式订座。

1.6 团队价格按月度或季度制定呈报，团队价格随航线客流及市场竞争变化及时调整，原则上不得出现往返团队价格或低于单段散客价格。

	1.7 超出限额的团队需求，须设置超出团队位带全票款提交给市场部审核，对于未按照要求缴纳全票款提交的团队，系统将直接进行拒绝。 1.8 团队需求处理按照价格优先、提交时间先后的顺序处理团队。海航控股各航空运输企业团队允许 1 人成团。 2 团队押金缴纳规则 2.1 单团押金设置 通过系统实现自动成交的团队订单，必须及时按要求缴纳一定比例押金。 2.1.1 单团押金金额：单团价格等于或高于 1000 元/人，押金缴纳标准按如下规定执行：旺季航班，计划确认航班起飞前 30 天(含)缴纳不低于 50%团队净价作为押金；淡季航班，计划确认航班起飞前 30 天(含)缴纳不低于 40%团队净价作为押金。未按押金要求缴纳押金，立即取消座位。 2.1.2 每个销售季团队销售开始前，由国际收益管理员设置基准押金比例，押金比例由国际收益管理统一确定。 2.1.3 各航线可根据不同的性质来划分淡旺季，押金缴纳原则上不得少于上述比例。其他微观季节团队押金的缴纳，按临时要求规定执行。 2.2 单团押金比例调整 各航线可以根据销售需要进行自动成交押金比例的修
--	---

	改。 2.2.1 当国际收益管理员要求提高押金比例时，需发邮件经市场部经理同意后方可进行修改。 2.3 系列团押金 2.3.1 系列团大押金金额：200000 元。 2.3.2 客户需要计划位初步确认后 3 个工作日内缴纳至乌鲁木齐航空指定银行账户中。 2.3.3 具体账户信息： 银行名称：乌鲁木齐银行高新区支行 行号：313881000117 收款账户：乌鲁木齐航空有限责任公司 收款帐号：0000020040110048665178 3 留票时限设定 系统审核通过但未缴纳押金的团队具体留票时限按以下标准。以下天数规定不含航班起飞当天。 3.1 起飞前 3 天(含)内成交的团队需求留票时限为 2 个工作小时； 3.2 起飞前 4-6 天(含)成交的团队需求留票时限为 3 个工作小时； 3.3 起飞前 7-15 天(含)成交的团队需求留票时限为 4 个工作小时； 3.4 起飞前 16-30 天(含)成交的团队需求留票时限
--	---

	为 8 个工作小时； 3.5 31 天（含）外航班成交的团队需求留票时限为 12 个工作小时； 3.6 交纳押金的团队规定留票时限为航班起飞前 3 天，已经支付全票款的团队，留票时限可以延迟到航班起飞前一天 12 点整。如超过航班起飞前一天 12 点整未出票的团队订单，市场部应及时进行清位操作； 3.7 任何人未经允许不得擅自延长订单的出票期限，特殊情况需延长时限，须请示国际收益审批同意后方可予以修改，并及时抄送收益监督邮箱备案。 4 团队总量设定 4.1 团队位数量确定：航线管理员在制作航线预案时，根据历史同期团队销售数据、航线运力变化情况、客流变化、航线团散比及预计今年散客可销售数量确定航线每班团队总量。团队总量=航班布局—预计散客可销售数。 4.2 团队位数量修改：团队总量需经中心经理审核后执行，如需要修改团队总量需根据团队位修改规定执行： 4.2.1 旺季航班团队位修改规定 4.2.1.1 超出预案团队位 10 个（含）以内的，由航线管理员根据航班销售情况自行决定； 4.2.1.2 超出预案团队位 10 个以上的 20 个（含）以内的，需邮件征求中心经理同意；
--	---

	4.2.1.3 超出预案团队位 20 个以上的 ,需邮件征求市场部总理经理同意。 4.2.2 淡季季航班团队位修改规定 4.2.2.1 超出预案 20 个 (含) 以内的 ,由航线管理员根据航班销售情况自行决定 ; 4.2.2.2 超出预案团队位 20 个以上的 ,需邮件征求中心经理同意。 5 团队清位规则 5.1 团队座位清理类型 5.1.1 市场需求不足清位 : 因市场较差 , 航班销售进度偏慢 , 为避免团队临近退位造成散客销售被动 , 由市场部核实团队收入情况后清理 , 清位后需邮件通知相关国际收益管理员进行设置修改及舱位调整 , 并及时抄送收益监督邮箱备案。此类不允许修改初始成交量。 5.1.2 市场需求旺盛清位 : 因市场较好 , 散客销售进度较快 , 为增加散客销售比例 , 提高航班收益 , 由国际收益根据航班销售情况发起清位需求 , 邮件需提供航班进度情况的截图作为说明 , 抄送收益监督邮箱备案 , 并及时根据清位情况进行设置修改及舱位调整。此类清位由市场部修改初始成交量。 5.1.3 全款团队清位 : 市场部在接到缴纳全款且能立即出票的团队需求时 , 需要对航班未缴纳全票款的团队进行
--	---

	征位，不受有无名单限制。市场部不得给予未缴纳全款团队清位。 5.1.3.1 经清位后成交的全款团队必须在 48 小时内出票，如超过 48 小时未出票，市场部须及时进行清位操作，不得予以修改初始成交量。经清位后提交的全款订单提交审批时点击“清位提交”按钮，且订单备注“全款订单已清理 X 个座位”，全款订单审批成交后，市场部须在“部门任务”中及时跟踪全款团出票情况。 5.1.3.2 航班未缴纳押金部分的团队位不足以承接全款提交的团队数量时，可不予以清位。对于部分利用同一套团队票款重复提交清位等扰乱市场秩序的旅行社，市场部在下次清位过程中可视情况不予以协助清理。 5.2 团队座位清理原则 5.2.1 团队座位清理数量：市场部根据航班销售需要对团队未缴纳押金部分进行清位，如：支付 60%票款的团队，市场部可以按要求进行清理 40%的团队位，以此类推。如被清理团队愿意在 2-4 个小时内缴纳全票款可不予以清理，但必须做好监控，过时限未缴纳全款仍须清理。 5.2.2 已支付全款团队或者团队已经缴纳押金的部分可以不予以清理，如因销售需要，可以进行协商清理。 5.2.3 团队座位清理顺序：按提交计划先后顺序进行清理。
--	--

	5.2.4 对未按要求缴纳押金同时系统又未自动清理的团队，市场部可以根据航班销售情况进行无条件清理。 5.3 团队清位初始成交量修改 由市场部协助客户修改订单初始成交量，目前须进行修改初始成交量的减人操作有： 5.3.1 因我司原因造成旅行社团队取消，如航班取消、团队政策调整等。 5.3.2 为接受能出票带全款团队的清位操作。 5.3.3 市场较好我司主动进行的清位操作。如无特殊原因，其他情况下，任何人不得为提高旅行社出团率而进行修改初始成交量操作，否则一经查实严肃处理。 5.4 团队座位清理备案 5.4.1 市场部除为接受能出票带全款团队的清位操作以外，其它理由清位操作需邮件备案收益监督邮箱，并邮件抄送国际收益管理员。 5.4.2 市场部在清位（减人）操作时，必须备注清位原因。如为接能立即出票团队的清位，必须在备注里注明“接受订单 XXXX 的清位”字样及填写全款订单号；如市场原因需要清位，须注明“因市场原因国际收益管理员要求清位”、“因市场原因已经沟通国际收益管理员”等字样。 6 团队加人 在团队限额内，市场部可以根据航班销售情况酌情进行
--	--

加入处理。市场部只能对能立即出票的团队加入，且每个团队仅限加入一次，每次不超过 2 人。市场部不能够通过以加入的方式来达到增加旅行社团队位的目的，各市场部需规范及监控旅行社加入行为。

7 团队换人

7.1 国际航班 G 舱客票出票后，不得办理 G 舱换人业务，仅允许办理自愿退票（音同字不同等允许变更姓名的情况除外）。

7.2 未出票的团队订单，团体旅客变更乘机人按团队人数 20%的比例执行，因特殊原因扩大比例的需邮件请示国际收益同意。

7.3 团队网客户在导入旅客名单出票时，按照团队网旅客名单导入模板输入旅客本人的手机号码，并核对团队网中旅客联系方式是否真实有效。若因客户未输入旅客联系方式，导致未及时准确通知旅客航班变更信息，造成的经济损失，由团队网客户自行承担，航空公司视情况追加处罚。

8 团队网客户失信被执行人检查操作规定

为进一步规范市场秩序，维护航空公司和其他旅客的合法权益，针对团队网客户检查失信被执行人按以下规定进行：

8.1 团队网客户需将所有旅客名单与最高人民法院失信

被执行人名单库进行核对，确认旅客均不是失信被执行人后方可录入团队网出票。

8.2 如团队网客户未核对失信被执行人名单库，直接将旅客名单录入团队网，最终出现因旅客中有失信被执行人而无法正常出票问题，所产生的损失均由团队网客户自行承担，已支付票款按自愿退票处理。

9 团队销售的特殊流程

9.1 客户操作订单失误，如名单输入错误、错减订单人数等人为因素情况，如需调整订单信息，客户需邮件向市场部提供订单截图说明，经审批同意后，由市场部协助客户修改订单信息。审批流程：市场部-国际收益-中心经理-市场部总经理，并邮件抄送收益监督邮箱备案。

9.2 其他特殊情况，若本文件内无流程，可按以下流程做邮件审批：市场部-国际收益-中心经理，并邮件抄送收益监督邮箱备案。

10 团队处理规范用语

为规范团队处理标准，增加客户的合作意识，提升我司品牌服务形象，团队处理审批意见规范用语如下：

10.1 拒绝团队应写明原因，并告知客户可以接受的条件或提供可以接受的航班日期。如：1) 尊敬的客户，您提交的航班目前已经无团队位，建议走散客舱位，谢谢！2) 尊敬的客户，您提交的航班团队位不足，建议提价至***

元，并请尽快提交，成交前不能保证座位；3）团队位不足建议改期至 XX 日，请尽快提交，成交前不能保证座位。

10.2 收益管理员在处理带全票款团队时，如需要清理团队位，必须写明清理团队的数量，不得出现“清位”等模糊词语。

10.3 拒绝客户团队订单，拒绝理由禁止出现类似于：未沟通、请改期、请提价等模糊语句，应明确告知客户可接数量、提价到多少元、改期到几号等具体结果，便于客户调整。

11 不正常航班处理规则

当我司航班取消时，市场部需及时通知旅行社航班取消情况，并和旅行社确认未出票团队处理方式。根据我司航班具体销售情况按以下方式处理：

11.1 当我司航班取消时，已经缴纳票款但未出票的团队保护至团队价格较低的航班时，按保护后的价格出票，多余票款按流程申退。

11.2 当我司航班取消时，已经缴纳票款但未出票的团队保护至团队价格较高的航班时，按照一团一议的形式，为被保护的团队呈报调整政策，被保护的团队在 24 小时内按照缴纳票款时的价格出票。

11.3 当我司航班取消时，被保护的团队超过 24 小时未能出票的按照保护后航班正常团队价格出票。

	11.4 当我司航班取消时，如有我司当天或后继航班可以保护时，给予已经缴纳全票款且能在 24 小时内出票的团队按已出票团队优先进行保护（不得由单向日期段保护至正向日期段，且不能超出航班布局），保护后的团队必须在 24 小时内出票，超过 24 小时未出票的团队可以根据航班销售情况予以取消保护座位。团队保护依次按旅行社贡献率分先后顺序进行保护。 11.5 当我司航班取消时，未缴纳全票款的团队视我司航班销售情况予以保护，已经保护的团队可以在 24 小时内提出退款申请，超过 24 小时的不得按照不正常航班进行申退。 11.6 当我司航班取消时，已经缴纳或未缴纳全票款的团队如我司航班无法进行保护的，不予以保护，可申请全额退押金。 11.7 当我司航班取消时，市场部需及时通知旅行社航班取消情况，并和旅行社确认未出票团队处理方式。 11.8 当我司航班取消时，已出票的团队按照我司不正常航班票务规定处理，由不正常航班室及时通知旅行社航班取消情况，并和旅行社确认已出票团队处理方式。旅行社在接到不正常航班通知后，负责将航班变更信息及时通知到旅客，并配合我司做好不正常航班情况下的旅客安抚、解释工作。
--	---

附件 3

团队销售客户管理规定

平淡季采取自动成交方式销售,旺季按照具体航线的客户综合评分排名及贡献率大小分位。

1 客户划分及权益

1.1 普通客户

1.1.1 普通客户定义：在团队网提交注册申请，并通过审核的客户均为普通客户。

1.1.2 普通客户权益 按照团队销售规则参与自动成交、提交团队申请、参与旺季分位等各类形式的团队销售，享受相关服务

1.1.3 普通客户分位

1.1.3.1 分位指标定义

1.1.3.1.1 综合评分=销售贡献率*80%+成团率*20%。
综合评分只是用来判断旅行社排名，确定分位资格，不作为分位标准。

1.1.3.1.2 销售贡献率：单个客户出票量/航线团队销售总量。具体数据参照团队网核心客户管理—团队分位—分位查询统计—贡献率。

1.1.3.1.3 成团率：单个客户出票量/该客户成交总量，具体数据参照团队网核心客户管理—团队分位—分位查询统计—成团率。

1.1.3.1.4 出票量：以航线为单位的团队销售总量，具体数据参照团队网核心客户管理—团队分位—分位查询统计—出票量。

1.1.4 分位客户数量标准

分位客户数量划分表

航线日均计划团队量	分位客户数量
$x \leq 30$	3
$30 < x \leq 60$	4
$60 < x$	5

根据出票量选取 $(x+2)$ 名客户进行综合评分排名，即：如果航线分位客户数量为 5 名，根据出票量选取 7 名客户进行综合评分排名，综合排名前 5 名的客户为分位客户。考核期内，我司有航班执行的日期日均出票量不少于 1 人，低于 1 人的不予以分位。

1.1.5 分位数量标准

1.1.5.1 单个客户分位数量 = (单个客户考核期出票量 / 航线团队销售总量) * 计划团队总量，若剩余的团队位 ≥ 10 ，则全部进行自动成交，若不足 10 个不再进行自动成交。

1.1.5.2 单个客户分位数量原则上不超过航线分位总量的 50%。超过 50% 按总量的 50% 分。

1.1.6 分位流程：

1.1.6.1 收益确定航线航班的计划团队总量。

1.1.6.2 市场部确定该航线分位客户。根据客户数量规定及综合评分来确定旺季分位客户，由出港地市场部按销

	售数据进行分位。 1.1.6.3 最终分位结果通过团队网向各旅行社公布。 1.2 合作客户 1.2.1 合作客户定义：在航线经营过程中给予大力支持的包机方、补贴方(保底补贴或定补金额超过自营同机型全年平均小时收入)或由其指定的第三方旅行社(代理人)。 1.2.2 合作客户权益：根据双方协议参与平淡旺季航班分位。 1.2.3 合作客户分位 1.2.3.1 原则上合作方的需求要在双方签署的合作协议中明确。 1.2.3.2 合作方发函至所属市场部、网络中心经理及相关合作航线具体负责人，提出团队位需求。 1.2.3.3 国际收益根据双方签署的合作内容做出分位、押金收取等销售建议并邮件发送网络中心经理。 1.2.3.4 国际收益评估后给出合理的分位数量建议，请示网络中心经理及市场部总经理后进入分位流程。 1.2.3.5 国际收益将最终分位计划用邮件形式发送网络中心经理及市场部经理。 1.2.3.6 市场部根据部门批示意见，将分位计划导入团队网完成分位。审批路径：国际收益-网络中心经理-市场部经理。分位结束后，所成交团队订单由出港地市场部按
--	---

正常流程开展相关团队销售服务和管理。

1.3 特殊客户

1.3.1 特殊客户定义 在海航控股航空事业发展过程中，
 为市场开拓、销售服务等方面做出特殊贡献的客户

1.3.2 特殊客户权益：享受特殊的分位或押金减免等权益

1.3.3 特殊客户分位

1.3.3.1 特殊客户的分位、押金减免等合作方式，由申请单位报文至各公司董事长审批。

1.3.3.2 由市场部航网中心根据公司领导批示意见确定分位数量、押金缴纳金额及方式，报文至分管部门经理审批。

1.3.3.3 市场部根据公司领导及部门领导批示意见，将最终分位计划以邮件形式发送、国际收益、网络中心经理、市场部经理。

1.3.3.4 市场部总经理邮件回复同意后，由国际收益将分位计划导入团队网完成分位。审批路径：国际收益-网络中心经理-市场部经理。

2 全年淡旺季划分规则

全年淡旺季划分、分位依据及押金缴纳表

全年淡旺季划分、分位依据及押金缴纳				
淡旺季	日期段	分位依据		押金缴纳比
淡季	2018. 8. 29-9. 15	根据提交计划		
	2018. 10. 13-10. 27	根据提交计划		30%

	旺季	2018. 6. 27-8. 25/9. 19-10. 10	根据提交计划	50%
分位日期及分位数据采集日期段由收益在分位制定前统一下发。无分位数据、分位数据不全的航线按以下顺序分位： 2.1 按照先来后到的先后顺序； 2.2 按照缴纳押金的先后顺序； 2.3 按照提交计划的量进行分位。 3 团队自动成交销售 团队销售按照公开公平公正的原则进行 ,所有团队座位均通过团队网进行销售。 3.1 国际收益管理提前按标准设置团队成交规则 ,并在团队网首页公告中发布每一销售季的团队自动成交信息。销售信息公告的内容须包括：航线、可销售航班日期、自动成交开始时间等。 3.2 销售信息公告在自动成交开始前 48 小时之前发布 ,新增航班因销售时间较短时可酌情缩短。团队位销售必须在团队网首页发布公告 ,未发布公告的销售为无效销售 ,禁止在未发布公告的情况下投放团队位进行销售。 3.3 团队自动成交前市场部在接到缴纳全款且能立即出票的团队需求时 ,可以优先成交。 3.4 团队优先自动成交规则 3.4.1 国际收益管理根据航线团队量 ,设置优先自动成				

交客户数量及优先自动成交的时间段，优先自动成交客户名单根据航线综合评分排名决定，受出票量限制，低于最低出票量要求的不享受优先自动成交。

航线日均计划团队量	优先自动成交客户最大数量	优先自动成交客户最低出票量
$x \leq 50$	3	日均出票量 ≥ 1
$x > 50$	5	日均出票量 ≥ 1

3.4.2 为了避免团队量被少数旅行社占有，各旅行社在自动成交设置生效 24 小时内，一次性自动成交的团队量不得超过该航班阶段性投放团队总量的 50%。对于利用自动成交反复占位致使其他旅行社无法提交的行为，市场部视情况进行惩罚，直至取消团队网账号为止。

4 其他销售模式补充

因各司可能存在部分客流不足，团队需求较弱，客户自动成交意愿不强的航线，参照以下销售流程。

4.1 有数据客流不足航线销售模式：

4.1.1 客流不足航线定义：从制订销售计划日起，过去一年出港客座率（含分摊）低于 80% 的航线。

4.1.2 各公司如需对此类航线可参照普通客户旺季分位标准进行分位

4.1.3 分位数量不超过计划团队总量的 60%，其余团队位用于自动成交。

4.2 新开客流不足航线销售模式

4.2.1 新开航线定义：过去一年无销售数据，或销售数据不足 30 天的航线。

	4.2.2 新开航线需在自动成交设置生效 72 小时后，无客户成交或成交量无法满足销售需要时方可启动分位程序。此类航线因涉及客户选择，需要各司制订相关业务流程，为期一年。 4.3 如超出本文销售模式报公司董事长审批。
--	--

附件 4

团队押金申退规定

为提高我司团队押金申退过程的严谨性和效率性,国际收益管理特制定海航控股押金申退流程。具体内容如下:

1 适用日期段

所有需要交纳押金的日期。

2 团队押金的缴纳方式

按要求在团队网进行支付。

3 团队押金的申退条件

已经缴纳押金的团队,原则上押金不退,但以下情形除外。

3.1 承运人航班变动。如承运人取消航班,已缴纳的未出票团队的押金可以申退,已出票的团队按照我司不正常航班票务规定处理。

3.1.1 当我司航班发生变动后,市场部应及时通知相关旅行社申退已缴纳押金。

3.1.2 市场部以邮件呈报方式申退,邮件提供航班取消日期段、申退订单数、押金申退总金额,并以国际航班变更通知单、押金申退清单做为附件申请。邮件申请流程:国际渠道经理-国际收益经理-航网中心经理-市场部经理。

3.1.3 经领导回复同意后,客户可直接在团队网上申退,

	无需呈报公文，由市场部协助审批，审批时附加邮件沟通内容，经国际渠道经理再到财务人员核实后申退。团队网申退流程：旅行社撤销订单—提交退款—市场部审核—财务审核退款。 3.2 团队位被征用。由于航班销售原因，需要征用未出票团队位时，被征用的团队位押金可以申退。 3.2.1 国际收益管理员根据航班销售的需要确定拟征用团队位数量，提供航班销售进度情况的截图，并以邮件的方式通知市场部和国际收益经理及航网中心经理。 3.2.2 市场部在接到通知后征询旅行社同意后最终确认被征用团队位的客户名称、成交编号、价格及征位数量，以邮件的形式回复并抄送市场部经理、国际收益经理及航网中心经理。 3.2.3 市场部以公文呈报方式申退，呈报公文时需要附上上述征用团队位数量的邮件说明。公文呈报路径：国际渠道经理—国际收益经理—航网中心经理-市场部总经理。 3.3 市场原因。由于市场原因导致我司团队价格调整时，已缴纳押金且未出票的团队价格应随我司政策进行调整，押金多退少补。 3.3.1 当团队价格降低时，按照降价后政策出票，多出团队票款总额的部分可以全退，未超出票款的部分按已缴纳押金的团队主动申退流程处理。
--	---

	3.3.1.2 当团队价格降低时，对于原进入征位流程后，因不愿意放弃团队位而缴纳全票款或要求提价成交的团队不予以调价，其他团队可以按调整后价格出票，票款多退少补（市场部团队处理员对于进入清位流程后不愿意放弃团队位而缴纳全票款的团队点击“征位确认”，在政策调整时这些团队不予以调价）。 3.3.2 当团队价格提高时，给予客户 24 小时出票时限，超过 24 小时的必须按照调整后的政策出票，但客户在政策提高后的 24 小时内可以选择放弃已经缴纳押金的团队位，票款可以进行申退。 3.3.3 由于市场原因导致我司押金比例提高时，已经缴纳押金且未出票的团队可以选择放弃已经缴纳押金的团队位，票款可以进行申退。因市场原因导致我司押金比例降低时已经缴纳押金的团队不予以退还多出的押金。 3.3.4 市场原因团队押金的申退流程 3.3.4.1 市场部在我司团队政策调整生效后，于 24 小时内确认已缴纳押金且未出票的团队数量及价格调整幅度，并邮件抄送市场部经理，相关国际收益管理员及航网中心经理。 3.3.4.2 市场部经理邮件需回复核实情况后，呈报押金申退公文，呈报公文时需要附上上述未出票团队数量及价格调整幅度的邮件说明。公文呈报路径：市场部—国际收
--	---

益经理—航网中心经理-市场部经理。

3.4 已缴纳押金的团队主动申退。已经缴纳押金但未出票的团队如果愿意主动放弃座位，或经清位成交的全款团队未能及时在 48 小时内出票而被清理的团队，可以申退部分押金。

3.4.1 团队在航班规定离站时间前 72 小时（含）以前，收取押金 30% 的费用。

3.4.2 团队在航班规定离站时间前 72 小时以内至 24 小时以前，收取押金 50% 的费用。

3.4.3 团队在航班规定离站时间前 24 小时（含）以内至航班规定截载时间以后，押金不退。

3.4.4 对于已经缴纳押金的团队主动申退的团队票款，可直接在团队网上申退，无需呈报公文，由市场部协助审批经国际渠道经理再到财务人员核实后申退。团队网申退流程：旅行社撤销订单—提交退款—市场部审核—财务审核退款。

3.5 散客舱位开放低于团队价格。当航班散客舱位开放低于团队价格时，客户需在 24 小时内向市场部提出，市场部在收到客户申请后应立即核实，根据当时航班开放是否倒挂情况，给予已缴纳押金但未出票团队进行申退。

3.5.1 接到旅行社团队通知后，市场部根据我司当前舱位开放价格确认是否符合申退规定，确认退款金额，以航

	班舱位开放及价格情况截图作为说明，并邮件抄送市场部经理，相关国际收益管理员及国际收益经理。 3.5.2 市场部经理需邮件回复核实情况，经国际收益经理同意后呈报押金申退公文，市场部呈报公文时需要附上上述邮件沟通说明。公文呈报路径：国际收益经理—航网中心经理—市场部总经理。 3.6 航班无法满足带全款提交团队的人数需求。因全款团队人数较多，我司航班无法满足而进行减人操作，造成超额支付现象，超额支付押金可进行申退。 3.6.1 市场部确认符合条件的订单号，提供团队提交时航班情况及团队处理方式，并邮件抄送市场部经理，相关国际收益及航网中心经理。 3.6.2 市场部经理需邮件回复核实情况后，呈报押金申退公文。公文呈报路径：国际收益经理——航网中心经理-市场部总经理。 3.7 人为操作失误及其它特殊情况的押金申退流程。 (如：提交错误日期、重复支付、团队网系统故障) 3.7.1 市场部确认操作失误订单号，提交错误订单信息及操作失误等特殊原因，以订单操作失误记录截图作为说明，若是因系统故障导致的票款申退，须先邮件发送技术相关人员确认后，并邮件抄送市场部经理，相关国际收益及航网中心经理；
--	--

	3.7.2 市场部经理、航网中心经理、国际收益经理需邮件回复核实情况后，呈报押金申退公文。公文呈报路径：国际收益经理——航网中心经理-市场部总经理。 3.8 未成交订单押金申退流程。客户支付全款后，我司未能清理出座位而被拒绝的订单，该订单内所交押金或票款可直接在团队网上申退，无需呈报公文，不产生任何退款手续费。 3.8.1 对于已支付但未订座的团队票款，由市场部协助审批经国际渠道经理再到财务人员核实后申退。 3.8.2 团队网申退流程：旅行社撤销订单—提交退款—市场部审核—财务审核退款。 3.9 账号保证金申退流程。客户与我司解除团队合作关系后，团队网账号保证金可进行申退。 3.9.1 市场部在收到客户团队网上提交的保证金退款单，由市场部冻结客户团队网账号，并取消海航控股各航空运输企业团队销售权限，以邮件形式向市场部经理提交解约意见审批。邮件申请流程为：国际渠道经理—市场部经理。 3.9.2 团队网申退流程：旅行社提交退款—市场部审核—财务审核退款。 3.10 补充规定 3.10.1 责任追诉：如发生上述押金申退情况，相关人员
--	--

	未按照流程及时处理，给客户及公司造成损失的，将视情况轻重予以处罚。 3.10.2 时效规定：以上申退项目，旅行社应在原定航班日期后 30 天内提出申退；如航班日期后 30 天已跨年，则应在航班日期所属当年年底（12 月 31 日）前提出，除有专门规定外，最迟应在当年完成申退。 3.10.3 押金申退邮件备案 以上押金申退均由市场部统计申退需求情况，市场部在核实申退条件后，填写《团队押金申退登记表》，需要将退款的订单号、客户名称、需要申退的团队位数量、价格等信息以邮件的形式发送至收益监督邮箱备案，仔细核实并计算应退预付款部分金额。 3.10.4 押金申退工作自旅行社提出申退始 9 个工作日内完成。
--	---

附件 5

团队押金冲抵规定

1 满足以下条件的可以申请退款或冲抵

1.1 客户支付全款后，我司未能清理出座位而被拒绝的订单，该订单内所交押金或票款可直接在团队网上申请退款或冲抵，无需呈报公文，不产生任何退款手续费。

1.2 对于我司团队提价、提高团队押金比例、清位以及航班取消等我司原因造成的退款，需市场部呈报公文后在团队网上按流程审核退款申请或冲抵票款申请。

1.3 对于航班延误时，未出票的团队订单所支付的押金或票款可以申请退款或冲抵票款。需市场部呈报公文后在团队网上按流程审核退款申请或冲抵票款申请。

1.4 旺季及春节、十一黄金周等微观季节的正向航班，客户支付全款的团队，若出现单人又不能加人的情况下，可申请将剩余的一个座位退款。需市场部呈报公文后在团队网上按流程审核退款申请。

1.5 暂未开通冲抵业务航司，统一按《团队押金申退规定》执行。

2 相关流程

2.1 在网上提交退款申请或者冲抵申请的流程：旅行社提交冲抵申请—市场部审核通过（如需申报公文则申报公文）—旅行社进行冲抵或者计财部提交退款。

2.2 申请退款或冲抵公文呈报路径：市场部—国际收益经理—航网中心经理-市场部经理。（针对始发地市场部划归集团其他成员公司而没有市场部经理的，由该公司负责股份航班销售的负责人审批结束。）

附件 6

团队退改签操作规定

1 适用条件

1.1 适用航班：乌鲁木齐航空所有国际自营航班和授权包机航班（不含各司为市场方的代码共享航班），类型包含单程、联程（含中转联程）、来回程、缺口程。

1.2 适用舱位：G 舱。

1.3 支付和出票方式：团队销售系统成交的国际团队，须线上支付和出票。

2 签转：不得自愿签转

3 变更

3.1 变更地点

原售票处、直属售票处

3.2 变更规定

3.2.1 此类客票不得自愿变更，不得换人，只能办理往返程同时升舱补差业务，可升舱至往返程同日同航班的公

	务舱及其子舱位； 3.2.2 旅客需在航班规定截载时间之前办理完升舱手续，且自愿变更至同日同航班的公务舱及其子舱位后，不得自愿签转至外航航班。 3.3 变更流程 3.3.1 售票柜台为旅客重新在公务舱及其子舱位订座，见舱销售，办理客票换开手续，并收取舱位差价；换开后的客票需将 EI 项修改。 3.3.2 升舱后的客票退票，舱位间的票价差额退回旅客，票价差额不收取退票费，再按团队的退票规定办理。 4 退票 4.1 自愿退票地点 仅限团队销售系统(乌航正在进行团队销售系统引进工作，引进工作完成前仍在原系统办理)。 4.2 退票流程 旅行社在团队销售系统提交退票—市场部审核—财务审核退款。 4.3 退票规定 4.3.1 不允许自愿退票； 4.3.2 团体旅客误机，客票作废，票款不退，只退回未使用航段的税金； 4.3.5 联程、来回程、缺口程的团队客票须按照客票所
--	--

	列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用，而旅客在约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，航空公司不予接受运输。 4.3.6 全部成员自愿要求退票，按以下规定办理： 4.3.6.1 全部成员客票全部未使用时退票，分别按 4.3.1-4.3.4 规定收取各航段的退票费。 4.3.6.2 全部成员部分航段退票时： a.按顺序使用的客票需退后续未使用航段时，应将所有旅客原付票价总金额扣除整体已使用（或需使用）航段的全票价票款后，余款再按 4.3.1-4.3.4 规定收取需退票航段的退票费，差额多退少不补。 b.未按顺序使用的客票，只退未使用航段的燃油附加费与民航发展基金。 4.3.7 部分成员自愿要求退票，乘机人数发生改变，除票价附有限制条件者外，按下列规定办理： 4.3.7.1 如乘机的旅客人数不少于该票价规定的最低成行人数时，分别按以下规定处理： a.客票全部未使用时退票，分别按 4.3.1 规定收取各航段的退票费； b.按顺序使用的客票需退后续未使用航段时，退票旅客所付票款（即票面价）扣除退票旅客已使用或需使用航段的全票价票款后，余款再按 4.3.1 规定向需退票的旅客收
--	--

	取需退票航段的退票费，差额多退少不补。 c. 未按顺序使用的客票，只退未使用航段的燃油附加费与民航发展基金。 4.3.7.2 如乘机的团队旅客人数少于该票价规定的最低成行人数时，分别按以下规定办理： a.客票全部未使用时，将所有旅客原付票价总金额扣除乘机旅客按全票价计算的票价总金额后，余款再按 4.3.1 规定向需退票的旅客收取退票费，差额多退少不补； b. 按顺序使用的客票需退后续未使用航段时，将所有旅客原付票价总金额扣除所有旅客已使用（或需使用）航段的全票价票款后，再扣除乘机旅客按全票价计算的未使用航段票款总金额后，余款按 4.3.1 规定收取退票费，票款的差额多退少不补。 c. 未按顺序使用的客票，只退未使用航段的燃油附加费与民航发展基金。 5 客票填开 5.1 “签注” 栏：打印 “Q/NON-END/PENALTY APPLY” ； 5.2 “舱位” 栏：G ； 5.3 “票价级别/客票类别” 栏：打印：相应的 “TOURCODE” ； 5.4 “票价” 栏：相应价格；
--	---

	5.5 “税款” 栏：以当日 Q 出来为准； 5.6 “总额” 栏：打印票价与税款之和。 6 非自愿签转、变更、退票 6.1 按乌航现行规定执行，如后期海航控股各运输企业规定统一，按新规定执行。 6.2 原则上非自愿退票在团队销售系统上申退，如旅客在机场柜台提出退票要求，可根据现场情况建议旅客回原出票单位办理或现场退票。 7 旅客姓名变更规定 按照乌航现行规定执行，如后期海航控股各运输企业规定统一，按新规定执行。 8 旅客因病退票规定 8.1 按乌航现行规定执行，如后期海航控股各运输企业规定统一，按新规定执行。 8.2 如发现冒退、提供虚假材料等行为，按乌航现行处罚规定执行。 9 其他 9.1 在不挤占变更后航班收益的前提下，市场部经理可对整团变更航班、日期及收取变更费的标准进行审批。 9.2 团队销售系统成交的团队，若特殊情况转线下支付出票，需经市场部总经理同意，且向收益将被备案后方可转线下出票。
--	--

	9.3 若转线下出票或退票的团队，受理单位未及时将出票编码、票号等相关信息完整的录入团队网系统，由此导致的一切后果，由受理单位承担。 9.4 特殊情况（如道路塌方、雪灾等）造成误机或来不及乘坐原航班需变更航班或日期，由出票单位协助旅客向市场部销售经理提出书面申请并说明原因，经请示市场部经理同意后，再以公文形式向市场部分管销售的部领导或以上的领导提交变更申请，经领导签批同意后方能办理。此类客票航班、日期的变更需在直属售票处重新换开客票。 9.5 特殊情况下旅客原因造成前段误机并提出需继续使用后续航段，如旅客能提供自行购买的与误机航段同航段的新客票或地面运输的凭证，由出票单位协助旅客向市场部销售经理提出书面申请并说明原因，经请示市场部经理同意后，出票单位在团队销售系统将误机航段申请退票，仅退还旅客误机航段的燃油附加费与民航发展基金，后段方可继续使用。 9.6 本文件相关条款如与乌航退票、变更费减免团队客票流程有冲突的，以本文件为准。 请各销售单位严格按照规定操作，出票时必须事先告知旅客上述规定，否则因此而造成经济损失和引起旅客投诉的由出票单位和责任人承担。
--	--

注意事项 NOTES	
---------------	--