

北京首都航空有限公司业务通告

收件方：北京首都航空有限公司各销售单位、95071999

发件方：北京首都航空有限公司市场营销部

签发人：期国锋 经办人：卫园园 联系电话：010-69615098 页数：7

抄 送：各营业部、结算中心

首都航空关于规范各销售单位不正常航班管理程序的通知

各销售单位：

为了加强销售单位不正常航班服务质量管理工作力度，提高服务水平，有效降低因销售单位服务不到位而引发的旅客投诉率，减少此类投诉对我司服务品牌带来的负面影响，根据《北京首都航空有限公司中性客票国内客运销售代理协议》相关内容，特下发此规定，请各单位遵照执行。

一、各销售单位工作职责

(一) 负责在订座记录中录入旅客的有效联系电话；

(二) 在订座记录中没有录入旅客有效联系方式的销售单位，则我司通知责任界定为通知到销售单位即视为通知到旅客；

(三) 负责在旅客订座系统中录入我司航班重要旅客和高端旅客的有效直接联系电话；

(四) 负责及时处理本单位各类“Q”，并将航班变更信息在我司规定时限内通知旅客，同时做好旅客的安抚、解释工作；

(五) 负责在接到我司不正常航班处理小组的电话通知后，在限

制时间内完成旅客通知及后续处理，并将处理结果反馈不正常航班处理小组；

(六) 负责配合我司做好不正常航班旅客预处理工作，根据我司要求为旅客提供相关的票务改签、变更、退票等各项后续服务；

(七) 负责建立我司不正常航班旅客通知信息记录台账。

二、各销售单位不正常航班服务管理工作流程

(一) 不正常航班信息通知处理工作流程

1. 各销售单位必须及时关注本单位各类“Q”，在清“Q”30分钟内通知旅客航班变更信息，主动将未通知到旅客及未做后续安排的旅客信息用OSI指令备注在订座记录编码中，并在1小时内反馈不正常航班处理小组；

2. 不正常航班处理小组负责跟踪、监控各销售单位不正常航班信息通知情况，并填写《销售单位不正常航班信息通知情况记录单》(附件一)；

3. 不正常航班处理小组根据旅客联系方式，联系旅客本人或销售单位，针对选择录入销售单位联系电话的，我司视通知到销售单位即为通知到旅客，销售单位必须在接到不正常航班小组通知后将航班信息通知到旅客；

4. 各销售单位应在权限范围内，本着服务至上的原则，在第一时间解决不正常航班的投诉旅客需求，对于超出处理权限范围内的要求，应及时通知不正常航班处理小组，按我司要求及时对旅客进行安抚，并反馈处理情况；

5. 各销售单位在接到首都航空不正常航班处理小组电话通知

后，应积极配合，在 30 分钟内将不正常航班信息通知到旅客，并及时对编码做 R 项处理；

6. 因我司现行文件规定存在缺漏而导致销售单位咨询问题无法解答，或因出现特殊情况而我司尚无明确文件规定的情况时，不正常航班处理小组应直接向市场部值班领导请示处理，并及时向销售单位进行回复。

(二) 不正常航班服务违规专项整改工作流程

1. 在公布销售单位不正常航班服务违规记录周报表 2 周内，渠道室需完成对销售单位的相应培训工作；

2. 渠道室可以通过上门走访、电话访问、集中培训等方式完成对销售单位的培训工作，并保留整改培训记录做到有据可查；

3. 在每期整改培训工作结束后，渠道室应在档案中将具体的整改方案下发时间、培训时间、培训内容、整改效果等详细内容予以记录，填写《销售单位不正常航班服务不符合项整改工作单》（附件二），建立统一的不正常航班服务整改档案。

三、不正常航班服务违规处罚标准

凡符合以下条件的，由不正常航班小组将信息通报给渠道室，经渠道室评估后按以下程序对违规销售单位实施处罚：

(一) 销售单位在接到进“Q”指令后应主动通知旅客航班变更信息。若不正常航班处理小组监控时发现未通知到的旅客，但未引起旅客投诉的，第一次给予警告，并记录备案；

(二) 不正常航班处理小组监控发现销售单位未通知旅客航班变更信息的，经提醒后仍未及时通知旅客的，但未引起旅客投诉或

索赔的，我司对违规销售单位给予每位旅客 100-500 元的违约处罚金；

(三) 销售单位如未按我司规定在订座记录中录入旅客有效联系方式，从而导致航班发生变动时无法及时通知到旅客而引起的旅客投诉或索赔，各销售单位除赔偿旅客全部损失外，另追加 Y 舱价格两倍的违约金额及赔偿我司产生的所有经济损失；

(四) 如销售单位因未及时清“Q”或未及时通知旅客航班变更信息，而引起旅客投诉或索赔，销售单位应承担由此给旅客造成的损失，同时承担违约责任，向我司交纳实际票面价格至 Y 舱价格两倍违约金罚款；

(五) 如销售单位不配合我司不正常航班旅客服务后续工作安排，在接到不正常航班处理小组电话通知后仍未及时将航班变更信息通知旅客的，引起旅客投诉或索赔，销售单位应承担由此给旅客造成的损失，同时承担违约责任，并追加处以 Y 舱价格一至两倍的违约金罚款；

(六) 减、免责条款：原则上不接受销售单位不正常航班服务违规减、免处罚申请。如因特殊原因，由渠道室做出评估后，说明减免理由，报市场部领导审批同意后可对销售单位的处罚标准予以减免；

(七) 渠道室将不正常航班小组上报的销售单位不正常航班服务违规记录进行整理，归类存档，并从中选出具有普遍指导意义的典型案例做成案例分析分发所有销售单位，提醒各单位引以为戒，避免出现类似违规事件。

本规定自下发之日起开始执行，最终解释权归首都航空市场营销部渠道室所有（TEL：010-69615141）。请各销售单位遵照执行。

特此通知

北京首都航空有限公司市场营销部

二〇一二年三月五日

附件 1:

销售单位不正常航班信息通知情况记录单

序号	销售单位名称	监控日期	监控航班	航班信息通知情况	监控次数	备注
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

附件 2:

销售单位不正常航班服务不符合项整改工作单

日期	销售单位名称	整改时间
服务不符合项描述		
整改措施		
整改效果评估:		

渠道主管签字:
年 月 日