

业务通告

国航股份

签发人：罗勇

等级：

国航股份市场业务〔2019〕1号

关于做好上海—悉尼、上海—墨尔本航线航班计划性取消 旅客服务保障工作的通知

商委各部、中心（基地）、国外地区总部、国内外各营业部：

根据航线网络布局的需要，公司将对部分航线结构进行调整，自2019年3月31日起暂停执行上海—悉尼、上海—墨尔本航线航班，取消往返航班606个。其中，2019年夏秋季往返航班共计420个，涉及旅客订座共3180个航段。为充分评估后续影响，提前做好处置预案，妥善处置客户界面，商务委员会就旅客服务保障相关事宜进行充分研究并达成一致，具体如下：

一、系统自动保护方案

（一）上海浦东-悉尼航线

PVG-SYD 航班，班期为 2、4、6，航班取消后旅客订座将被自动保护至次日 PEK-SYD 航班。预计旅客出行时间将推迟 5 小时 35 分钟；

SYD-PVG 航班，班期为 3、5、7，航班取消后旅客订座将被自动保护至当日 SYD-PEK 航班。预计旅客出行时间将推迟 9 小时 25 分钟。

（二）上海浦东-墨尔本航线

PVG-MEL 航班，班期为 1、3、5、7，航班取消后旅客订座将被自动保护至当日 PEK-MEL 航班，预计旅客出行时间将提前 18 小时 10 分钟；

MEL-PVG 航班，班期为 1、2、4、6，每周一航班取消，旅客订座将被自动保护至当日 MEL-PEK，预计旅客出行时间将推迟 9 小时 45 分钟；每周二、四、六航班取消，旅客订座将被自动保护至次日 MEL-PEK，预计旅客出行时间将推迟 33 小时 45 分钟。

二、后续服务保障方案

（一）系统自动保护方案生效后，系统将向旅客购票时预留的手机号码及邮箱发送航班变更信息及客票订座保护方案，各营销单位可以通过旅客信息查询系统查询信息发送情况并进行人工补充通知。

（二）因系统自动保护方案将航班始发地/目的地由 PVG 变更为 PEK，如果旅客提出再次变更需求，各营销单位及销售代理人应为旅客进行机票非自愿变更，特别关注联程航班的有效衔接。团队旅客由各营销单位协助变更行程，散客建议按以下顺序与旅客沟通客票变更方案：

1. 为旅客增加前/后序航段或变更至国航其他直达航班。例如增加上海-北京航段或变更为成都—悉尼航班。建议将航班旅行日期提前/延后至原旅行日期的前/后 30 天范围内。考虑到此次调整对旅客原定行程的影响及可能引发的投诉风险，应主动给予每名旅客单程 400 元 EV 或等值的其他方式补偿。

2. 若旅客不接受变更至国航其他航班的方案，可为旅客非自愿签转至东航上海-悉尼/墨尔本的直达航班。考虑到东航上海直飞澳洲的航班周期及时刻与国航原航班的相近，签转后对旅客行程影响较小，不予补偿。

3. 对于不接受上述方案的旅客，可按非自愿原则办理退票退款，不予补偿。若旅客提出退票后另购新票产生差价，可运用服务补救授权，满足旅客合理诉求，做好记录并备案。

（三）销售代理人在接到国航发布的航班变更通知后，应主动联系旅客按上述第（二）1、3 条的原则为旅客办理客票变更或退票，需补偿的可以填写《旅客服务补偿申领信息表》（见附

件 1)，传递至所属国航营业部，由营业部通过旅客服务赔偿系统（SCS）或线下方式为旅客发放补偿。对于要求签转至东航或其他特殊需求的旅客，代理人须将旅客信息做好登记，填写《旅客签转信息汇总表》（见附件 2）并及时反馈至所属国航营业部，由营业部协助处理。

三、其他要求

（一）市场部负责联合商委党群办公室，协同公司党委工作部、产品服务部，统一对外通知口径，控制舆情发生。

（二）计划于 2019 年 1 月 8 日（周二）上午，订座系统将实施航班取消并进行旅客订座自动保护，网络收益部负责做好订座系统航班取消及系统自动保护方案生效工作。

（三）销售部电话销售服务中心负责按上述要求做好客票处置及服务补救工作，建议主动外呼联系重要旅客（如涉及）及凤凰知音白金卡（含）以上级别会员，做好高端旅客信息通知及客票变更；销售管理和大型网络代理管理负责分销渠道告知工作，确保销售代理人按要求做好旅客后续服务保障。

（四）各营销单位负责将服务保障方案通知所辖销售代理人，为旅客做好客票非自愿变更，并提供营业部联系方式，主动为代理人提供支持，保持顺畅沟通。在审核销售代理人提供的补偿信息时，营销单位应注意加强管理、防范风险，逐一提取客票

信息确认已完成变更，核对补偿申领人为乘机人本人，补偿申领人非乘机人本人时应要求提供乘机人签字的授权书。补偿发放成功后，营销单位应督促代理人联系旅客及时领取，以维护旅客正当权益。EV 服务补偿申领指南及模板详见附件 3。

（五）各单位应主动作为、协同担当，按首问责任制原则落实客票处置和服务补救要求，做好解释沟通，化解旅客不满，必要时采取上升机制，避免矛盾升级或造成恶性服务事件。

此通知。

- 附件：1. 旅客服务补偿申领信息表
2. 旅客签转信息汇总表
3. EV 服务补偿申领指南及模板

二〇一九年一月七日

抄送：天津分公司、地面服务部、产品服务部、深圳航空有限责任公司营销委、中国国际航空内蒙古有限公司地面服务部。

联系人：黄冬冬

电话：010-61461313

（共 5 页）