

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：天航市场销售部国际业务分部

签发人：周泉

拟稿人：赵丁丁

经办人：王超

抄送：财务部

发布对象：☒营业部、驻外办事处 ☐代理人

发布方式：☐销售终端

☐电子运价手册

关于修订下发《天津航空国际及地区 航班团队操作管理规定》的通知

为建立天航国际航线制度化、流程化的团队销售体系，提高团队销售管理水平，保证团队管理操作合规，在《天津航空国际和地区航线系列、单团押金管理规定》以及《天津航空国际和地区航班切位管理规定》《天津航空国际航班境内旅行社团队分位操作业务规定》基础上，特此制定我司国际和地区航班团队具体操作管理规定。请各单位遵照执行。

此文件自下发次日起生效，原《GSIR17081 关于下发天津航空国际及地区航班团队操作管理规定的通知》政策同时废止。

此规定分四个章节：

第一章：团队销售基本原则

第二章：团队台账管理规定

第三章:团队分位规定

第四章:团队核团稽查管理规定

附件 1:团队政策销售规则呈报模板 (参考)

附件 2:台账管理模板

天津航空市场部国际业务分部

2018 年 4 月 4 日

第一章:团队销售基本原则

一、询团时间

国际销售经理提出团队需求,国际航线收益经理根据航班及市场情况给出价格和条件。国际销售经理将价格报给旅行社,所有价格3天之内(含)有效。超过3天,需重新询问团队价格。

二、押金缴纳时限

以《天津航空国际和地区航线系列、单团押金管理规定》以及《天津航空国际和地区航班切位管理规定》为准。

三、呈报政策规定

旅行社确定行程并按规定缴纳押金后,为保证政策呈报及时性,国际销售经理需在团队审批完毕3日内(含)呈报相应团队政策。政策呈报理由需写明价格制定依据。

按流程呈报后,运价及时发布。

四、团队审核流程

国际航段:旅行社提交团队需求→属地化国际销售经理进行审批并完成押金收取、团队网出票时限设置(出票时限原则上为航班起飞前3天(含),根据团队政策为准)→提交国际航线收益经理审核(审核内容为①航班日期、航段是否符合沟通内容②出票时限是否设置)。

五、出团率考核

1. 原则上，系列团/单团出团率标准为旺季 80%，平季 70%，淡季 60%。根据此标准和具体航线市场情况可进行上下微调，呈报政策里写明具体出团率，最终考核以政策为准。如政策里同时包含淡平旺季时，在团队政策备注其他项里写明淡旺季划分及出团率即可，无需分时间段提交；

2. 系列/单团出团率计算：

出团率=实际收人数/（分位人数-航线基准天数外放位数-征位人数）；如不满足出团率，根据考核标准表“每人扣罚标准”进行扣罚；若整团消团，根据“消团扣罚标准”进行扣罚；

如有随团升舱，则 1 个升舱按照 2 个经济舱计算成团率，洲际航线 1 个升舱按照 3 个经济舱计算成团率；（进行考核时，此规定需写在呈报团队政策里，并在计算出团率时写明）

3. 目前各国际航线淡平旺季划分如下，请参考。

区域	国家及地区	旺季月份	平季月份	淡季月份
欧洲区	伦敦	7, 8	1, 2, 4, 6, 9, 12	3, 5, 10, 11
俄罗斯区	莫斯科	6, 7, 8	2, 5, 9, 10	1, 3, 4, 11, 12
亚太区	日本（东阪）	1, 2, 7, 8, 10	3, 5, 9, 12	4, 6, 11
	日本（札幌）	1, 2, 7, 8, 12	6, 9, 10	3, 4, 5, 11
	韩国	2, 7, 8, 10	1, 3, 4, 5, 6, 9	11, 12
	泰国	2, 7, 8, 10	1, 3, 9, 12	4, 5, 6, 11
澳新区	新西兰/澳大利	1, 2, 7	4, 8, 10, 12	3, 5, 6, 9, 11

	亚			
--	---	--	--	--

第二章:团队台账管理规定

一、台账反馈规定

1. 营销中心对各个营业部及外站台账情况进行统一收集, 汇总天航国际团队总体台账, 每月初 10 日前反馈财务, 并抄送品质及天航国际收益 1;

2. 台账需包含各区域的团队押金及罚金情况明细, 保证操作规范;

二、台账审核维度

检查事项	是否合规	检查结果
一、押金管理		
有无按照规定缴纳押金	√	9 月新增**家团队合作旅行社, 已按照相关规定及时缴纳押金
押金台账是否登记正确	√	经查团队押金登记台账完整、正确
二、押金退款		
退还押金是否经审批	√	9 月**家旅行社退还押金, 全部按照流程进行审批
退还押金金额是否正确	√	9 月**家旅行社退还押金, 金额核查无误
三、分位考核		
考核标准执行力度	√	9 月份**家旅行社考核不达标, 共处罚金**元
处罚金额是否到账	x	已全部到账
四、合规检查		
拒高接低检查	√	9 月份未出现旅行社违规
一团独大检查	√	抽查 9 月份****团队数据, 符合团队分位标准

第三章：团队分位规定

一、分位社筛选、淘汰和准入原则

(一)旅行社选择标准

具有始发地国家认可的出境游资质。

(二)代理选择标准

具有正规 BSP 销售资质，且已与我司签约的代理人，境外代理人需具备由办事处和国际渠道评估可行的资质。

(三)准入和淘汰机制

1. 当需新加入旅行社时，由营业部进行资质考核和评估后，按流程对符合要求旅行社进行推荐和备案。

2. 如合作旅行社连续三个月或累计六个月的分位出团率低于平均出团率的 20%，营业部评估旅行社数据后，按流程执行淘汰处理。

3. 准入及淘汰的邮件请示路径：各营业部销售经理/区域经理-营业部经理/渠道室经理-营销管理中心经理

(四)团队数量与分位旅行社家数

系列团参照下表对应家数进行分位，如果不符合对应标准，需要邮件备案。

备案流程：营业部销售经理/区域经理-营业部经理/渠道管理室经理-营销管理中心经理-市场部副总经理（分管营销中心）

系列团数量	$X \leq 64$	$64 < X \leq 96$	$X > 96$
-------	-------------	------------------	----------

分位社家数	大于等于 2	大于等于 3	大于等于 4
-------	--------	--------	--------

注：X 为每条国际航线团队分位总量

(五)系列团分位原则

1. 开航前两次分位

前两次分位时间段根据收益预案和邮件为准。

以分位社的实际需求为主，以航班销售稳定为原则，营业部统筹搭配；具体分位情况需邮件报批备案。

2. 第三次及后续分位

(1) 以贡献率为主要参考指标，优先满足贡献率高的分位社的需求。

(2) 贡献率=分位社出团量得分*0.6+分位社出团率得分*0.4。

(3) 原则上分位社下一期系列团分位总数应介于本期分位总数的 80%和 120%之间，如出现我司航班运力减少、增加或其他特殊原因外，可根据实际情况重新确定分位总数。

(4) 对于长期执行的分位航线，营业部可根据旅行社贡献建议对分位比例进行微调但排名不得发生改变，且调整幅度不超过应分比例的 10%。

(5) 对于淡季对我司贡献率较大的旅行社可根据实际情况在分位比例上进行微调，调整比例不超过应分比例的 10%，且排名不能发生改变。

3. 计算贡献率参考日期段以“淡旺季销售捆绑”为原则 日、韩、台湾区等域航线：

(1)涉及暑期：前一年 10 月 8 日-12 月 20 日数据和当年农历正月 16 日至 4 月 20 日数据。

(2)涉及春节：前一年 10 月 8 日-12 月 20 日数据，前一年农历正月 16 日至 5 月 31 日数据。

(3)其他时期：开始分位日期前 90 天销售数据。

东南亚热带岛屿旅游胜地航线：

(1)涉及暑期：正月 16 日至 4 月 30 日数据。

(2)涉及冬天旺季+春节（12 月 11 日起）：当年 5 月 1 日-6 月 30 日，9 月 1 日-10 月 30 日数据。

(3)其他时期：开始分位日期前 90 天销售数据。

欧洲、美洲洲际航线：

(1)涉及暑期：当年农历正月 16 日至 4 月 10 日数据。

(2)涉及圣诞节、元旦以及春节：当年 4 月 11 日-6 月 30 日，9 月 1 日-12 月 10 日数据。

(3)其他时期：开始分位日期前 90 天销售数据。

上述参考日期段如有重叠，参考最长日期段的销售数据。
举例：如分位日期包含圣诞节、元旦和春节，则参考日期段为 10 月 8 日至 12 月 10。

澳洲航线：

(1)涉及暑期：当年农历正月 16 日至 4 月 20 日数据。

(2)及冬天旺季+圣诞+元旦+春节（12 月 11 日起）：当年 4 月 11 日-6 月 30 日和 10 月 8 日-12 月 10 日数据。

(3)其他时期：开始分位日期前 90 天销售数据。

4. 计算过程

(1)分位社出团量得分=该分位社出团量/出团量排名第一分位社的出团量*100。

(2)分位社出团率得分=该分位社出团率/出团率排名第一分位社的出团量*100。

(3)分位社贡献率=该分位社出团量得分*0.6+该分位社出团率得分*0.4。

(4)出团量得分和出团率得分四舍五入到个位，贡献率保留到小数点后一位。

(六)涉及淘汰及引入分位社

1. 新引入分位社的前两期的分位数量固定为最少 3 套机位/月。

2. 第三期开始，按贡献率进行分位。

(七)分位时间节点

1. 原则上，洲际航线提前 150 天完成分位工作，分位最晚提前 100 天入电脑；日韩及东南亚航线提前 90 天完成分位工作，分位最晚提前 60 天入电脑。

2. 凡是不符合上文规定分位原则的，需进行邮件备案，备案流程为：

营业部销售经理/区域经理-营业部经理/渠道室经理-营销管理中心经理-市场部副总经理（分管营销中心）

二、团队分位工作流程

1. 工作流程

(1)旅行社递交航线认购书，航空公司确认无误后签署认购书。

(2)团队网进行团队分位或旅行社提交团队位。

(3)按照时限要求缴纳押金。

2. 邮件请示路径

(1)对于成熟航线，按照正常分位原则，分位家数执行。

国际航线经理给出分位总量后，流程为：

营业部销售经理/区域经理-营业部经理/渠道室经理-营销管理中心经理。

(2)超出团队管理规定，特殊请示流程：

营业部销售经理/区域经理-营业部经理/渠道室经理-营销管理中心经理-市场部副总经理（分管营销中心）

3. 分位呈报路径

营业部销售经理/区域经理-营业部经理/渠道室经理-营销中心经理-国际航线收益经理-国际收益管理室经理-国际业务分部经理/副经理。

4. 政策呈报及调整

国际收益需结合预案及一线单位意见，统筹制定符合市场的系列团政策。若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。

(1)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（对

于降价航线征位订单由销售经理发起一团一议，维持押金缴纳时价格不变）

(2)当团队价格提高时，给予客户 72 小时出票限，超过 72 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 72 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。申退流程参照《天津航空国际和地区航线系列、单团押金管理规定》执行。

此文件自下发次日起生效，同时原《GSIR17078 关于下发《天津航空国际航班境内旅行社团队分位操作业务规定》的通知》政策立即废止。

第四章：团队核团稽查管理规定

一、核团管理

为增强团队的事中管理，提高团队管控的力度，各营业部及外站需建立国际航线核团表。每周三统计汇总各旅行社未来 30-60 天航班团队收客情况（洲际航线时间节点为 60 天，亚太航线为 30 天），并以邮件方式向各营业部经理反馈，抄送国际收益管理室经理、国际航线收益经理。

二、收益征位

(一)征位原则：

国际收益因市场或我司原因提前征位，原则征位顺序从先到后依次为，低价团>平价团>提价团。

如旅行社不放团队位，应缴纳二次押金，应在 48 小时内缴纳二次押金或者 48 小时之内出票。如旅行社拒绝缴纳押金或出票，出现不配合现象，销售经理需强制对旅行社征位，并在后续团队合作中给予相应旅行社处罚。

原则上已缴纳征位押金的订单不允许申请押金退款，若特殊原因旅行社提出退押金申请，需审批至市场部总经理同意。

审批路径：呈报人-营业部经理/营销中心经理-市场部分管副总经理-市场部总经理

(二)征位比例

具体核减比例由国际销售经理在公平公正的基础上自行决策。

三. 团队清位及团队处理原则

(一)团队清位原则

本着全款押金价格高、全款押金优先、价格优先、实团优先、核心客户优先的原则进行处理。

(二)团队处理原则优先级排序

优先级由高至低：全款押金价格高>全款押金>价格高>实团>时间

四、团队监督稽查管理规定

为增强我司团队处理合理性，国际收益管理室负责定期排查各区域团队处理的合理性，督查细节主要包括如下几方面：

1. 对团队出团情况的监督与反馈

为增强团队的事中管理，提高团队管控的力度，建立团队出票情况统计机制。每月初 10 日前按上述考核办法统计汇总前 1 个月各旅行社出团情况。

各外站营业部将所辖航线团队出团情况以邮件方式向营业部经理/国际营销室经理反馈，抄送国际收益管理室经理、国际航线收益经理，每月一次。

各外站营业部以此为依据与旅行社进行日常沟通，有针对性地加强对旅行社的监控力度。

2. 接低价团不接高价团稽查

当待处理的两个或两个以上的团队提交时间临近，且为同一天的同一航班且行程相同时，成交低价团队拒绝高价团队。

3. 优先处理需求稽查

针对团队需求根据全款押金价格高、全款押金优先、价格优先、实团优先、时间优先处理的原则，对团队需求进行合理的排查。国际收益管理室定期对以上几方面进行稽查。

此文件自下发次日起生效，同时原《GSIR17081 关于下发天津航空国际及地区航班团队操作管理规定的通知》政策立即废止。

附件 1: 团队政策销售规则呈报模板 (参考)

护照及签证:	中国公民因私护照、ADS 签证(出票时必须每人复印件附于出票人联后)。
押金规定:	根据系列/切团队管理规定上交相应押金。
出票限制:	至少须提前 xx 个工作日(含)出票。
拒签退票:	因使馆拒签而退票的, 需出具拒签原件, 并要在航班起飞前取消机位, 按以下原则处理。
	(1) 出票人数 ≥ 40 人, 拒签 1-8 人, 拒签的人全额退票;
	(2) 出票人数 ≥ 30 人, 拒签 1-6 人, 拒签的人全额退票;
	(3) 出票人数 ≥ 20 人, 拒签 1-4 人, 拒签的人全额退票;
	(4) 出票人数 ≥ 10 人, 拒签 1-2 人, 拒签的人全额退票;
	(5) 超出以上标准的, 在航班起飞前取消座位, 每人收取 500 元退票费; 在航班起飞后取消座位, 只退税费。
退、改、签规定:	不得签转变更退票。
换人规定:	出票后, 在航班起飞前申请变更姓名, 每人收取 300 元变更费
ei 项:	Q/NON-END/RER/REB/REF(不得签转/不可改变行程/不可退票/不得改期)
其它:	1 折免: 16 免 1, 32 免 2, 48 免 3, 不含 ADDON(可自行变更折免条件, 折免选项需保持与政策统一)
	2 出团率: X-X 月出团率 XX% X-X 月出团率 XX%
	3 如有随团升舱, 则 1 个升舱按照 2 个经济舱计算成团率, 洲际航线 1 个升舱按照 3 个经济舱计算成团率。
适用营业部:	全部营业部
适用旅行社:	
作废政策号:	

附件 2: 台账管理模板

Sheet1 新增押金/sheet2 申请退还押金/sheet3 出团率
考核处罚

新增押金：

序号	航线	分位旅行社名称	汇款人	汇款账号	汇款日期	金额	备注
----	----	---------	-----	------	------	----	----

申请退还押金：

序号	航线	分位旅行社名称	退款信息				退还原因	处罚金额
			户名	账号	开户行	金额		

出团率处罚：

序号	航线	分位旅行社名称	处罚金额	备注	
----	----	---------	------	----	--