



北京首都航空有限公司  
BEIJING CAPITAL AIRLINES

文件编号 DOCUMENT NO. BCA-MK-Notification-2019-62

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于首都航空明确规范代理人拨打呼叫中心电话行为的业务通告

Notice on Capital Aviation's Specific Regulation of Agent's Call Center  
Call Behavior

<b>签发时间</b> DATE OF ISSUANCE	2019 年 10 月 18 日		<b>签发人</b> ISSUED BY	郭宏 Guo Hong
<b>通告类型</b> TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input checked="" type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply		<b>联系人</b> CONTACT	田宓 Tian Mi
<b>发布范围</b> SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各销售代理人 All sales unit		
	抄送 CC	各营业部、呼叫中心 Sales departments, call center		
<b>注意事项</b> NOTES	<p>为降低我司客服热线溢出率，提高旅客电话接入率及旅客服务体验，现我司对代理人拨打呼叫中心电话的具体行为进行明确、规范。</p> <p>1. 针对非必要来电，我司要求代理人不得拨打客服电话咨询并自行进行解决，具体内容如下：</p>			
	<b>非必要来电详情</b>			
	<b>类型</b>	<b>业务内容</b>	<b>要求</b>	

简单 业务 咨询 与操 作	航班时间、价格查询	自行通过网站、代理人系统查询
	咨询各个机场的航班截载 时间	拨打机场电话咨询
	确认客票是否出票成功、客 票状态、取位时间	通过 eterm 系统查询、官网或登陆"信 天游"查询
	咨询自愿和非自愿退款的 到账时限	正常退款 7-15 个工作日到账，提交退 票时均已有提示时间，建议提交退票时 注意查看，
	咨询有效乘机证件	自行学习及重申民航旅客有效身份证 件使用种类的通知
	退改签规定查询和要求计 算	学习并掌握首航多等级客票规定，或咨 询营业部客户经理
	咨询病退、重复购票等规定	自行学习并掌握各类规定，或咨询营业 部客户经理
	外籍旅客姓名预订咨询	自行学习并掌握“国内/国际航班旅客 姓名打印规范”
	国际免费行李额及逾重行 李额咨询	自行登录官网了解
	办理网上值机	自行在官网、APP 办理
通过呼叫中心操作自愿/非 自愿改期的客票，刚提交订 单没多久就来电催促出票，	严禁此类行为，出票会有短信提示，或 通过 eterm 系统、官网或信天游查询	

		或者表示不出票不挂机	
不正 常航 班类		航班动态查询	可通过官网自行查看或拨打 95375 热线 4 号键自助查询
		航变换开后的客票退票手续费如何收取	学习并掌握首航多等级客票规定
		在发布航变之前取消行程能否开具延误证明	根据不正常航班票务管理规定客票只能自愿办理退改签,按规定则不能开具延误证明
		开具不正常航班证明	由代理人自行登录首航官网开具
		代理提供票号要求呼叫中心判断能否全退	代理人自行判断,如有问题联系对应营业部客户经理
		航变后客票业务退改签操作	非自愿变更通过首航官网自助办理,亦可加入 QQ 群 ( 705868318 ) 提交需求进行办理。
	行程 单与 发票 类		代理段自行出票的报销凭证邮寄
		特殊情况下的发票申请	如因特殊情况无法打印行程单,需开具票款发票或退票费发票,将需求提交给所在地区营业部客户经理,由营业部沟通我司市场销售部营销中心进行申请

提供票号、咨询是否打印行程单	通过 eterm 提取票面查询或登录信天游
咨询发票及行程单的打印时限	较为保险的打印时限为航班日期后的20 天内，一般在 27 天左右，此打印时限不固定，已咨询航信确认。

2. 针对必要来电，有以下三点要求：

- (1) 每通来电限定最多提交5张客票的操作申请，超出部分需重新拨打电话；
- (2) 严禁代理人在办理完业务后将电话转接到其他代理人员继续占用我司呼叫中心电话；
- (3) 严禁出现在线等待出票或代理人后台核实等待回复类情况，占用来电资源。

3. 如我司呼叫中心遇到以上情况，均可直接进行礼貌性挂机。如发现严重不配合代理人，首航市场销售部核实后，对当事代理人进行2000元罚款或屏蔽处理。如因呼叫中心挂机行为导致代理人局方投诉，当事代理人进行5000元或解除授权、终止协议。

4. 首航常用业务文件见附件或咨询各属地营业部。

本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。

This notice will be executed from the day announced and explained by Marketing Department. If there is any doubt, telephone, mail or

	consult face to face is advised.
--	----------------------------------