



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-67

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

## 关于规范首都航空 2020 年暑运、国庆期间销售工作的业务通告

签发时间	2020 年 7 月 7 日	签发人	期国锋
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	姚鑫
发布范围	主送	各销售单位	
	抄送	各营业部、结算中心、呼叫中心	
通告内容	<p>为切实做好 2020 年暑运及国庆期间航班销售工作，避免航班座位虚耗，确保航班收益，现针对暑运及国庆期间的各项销售事宜规范如下：</p> <p><b>一、暑运及国庆时间段</b></p> <p>(一) 暑运时间段：2020 年 8 月 1 日-2020 年 8 月 31 日；</p> <p>(二) 国庆时间段：2020 年 9 月 28 日-2020 年 10 月 9 日。</p> <p><b>二、首都航空所有航班散客舱位，实行随订随售，不得预留。</b></p> <p>任何销售单位不得擅自扣留座位、重复订座、虚假订座、以及在 PNR 中输入假票号占座等违规行为。如出现此类行为造成我司损失的将按照现行有效《北京首都航空国内航班多等级舱位管理规定》中“违规处罚标准”，Y 舱票价两倍进行处罚。</p>		

三、首都航空暑运及国庆期间国内航班发生不正常，需将旅客保护至后续航班时：仅限签转、变更至当日航班，如当日无航班则签转、变更至隔日（前一天或后一天）的第一个航班。如隔日其它航班对外开放的折扣小于或等于旅客所持原票的折扣，则可保护至隔日的其它航班中。

四、各销售单位各销售单位必须严格按照规定时限出票，如未按规定时间出票将随时予以清理，我司各业务单位不得恢复已被清理的编码。

五、各销售单位在此期间需加强出票操作规范，均不允许作废。若由于人为原因导致出票错误，按我司自愿退票规定办理。若发现违规操作，将对操作方处以对应航线 Y 舱票价两倍罚款。

六、发生不正常航班时，各销售单位必须及时清理“Q”信箱，确保旅客通知、客票变更、客票签转、退票工作的顺利进行。如因航班变动时未及时清理“Q”、未通知旅客、未对旅客进行退、改、签而导致的旅客有效投诉，各销售单位自行承担相应责任并承担全部经济损失。

七、各销售单位在定座时，应输入旅客本人有效联系方式（首选旅客本人有效手机号码），在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位均须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。以确保航班不正常时，能及时通知到旅客。如因代理人输入的旅客联系电话错误，致使航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客本人，引起旅客投诉或索赔，各销售单位除赔偿旅客全部损失外，

	<p>另追加 Y 舱票价两倍的违约金额及赔偿我司产生的所有经济损失。</p> <p>八、2020 年暑运及国庆期间客票申请，严格按照现行有效的《北京首都航空有限公司国内航班 K 位管理规定》的通知执行。</p> <p>九、各销售单位必须加强本单位销售系统终端帐号管理及人员管理，所有违规行为一律以终端所属个人或单位为责任人，按照首都航空国内多等级舱位管理规定中的处罚标准进行处罚。</p>
<p><b>附件</b></p>	
<p><b>注意事项</b></p>	<p>本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释。</p>