



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

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

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

## 关于下发首都航空国际航线团队客票已退款但团队销售代理人未 及时退款至旅客的管理办法通告

| <b>签发时间</b> | 2020年8月25日  |          | <b>签发人</b> | 王敏  |        |             |          |     |   |   |     |   |
|-------------|---|----------|------------|-----|--------|-------------|----------|-----|---|---|-----|---|
| <b>通告类型</b> | <input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实<br><input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈   |          | <b>联系人</b> | 杨欣运 |        |             |          |     |   |   |     |   |
| <b>发布范围</b> | 主送  | 各团队销售代理人 |            |     |        |             |          |     |   |   |     |   |
|             | 抄送  | 市场营销部    |            |     |        |             |          |     |   |   |     |   |
| <b>通告内容</b> | <p>为进一步促进我司服务品质的提升，提高团队客票退款效率，针对团队客票首都航空已退款但团队销售代理人未及时退款至旅客的情况，现明确：团队网订单团队销售代理人对应账号为旅客投诉责任方，负责对已收退款进度管控并妥善处理与其分销渠道合作关系，如发生团队网出票旅客投诉事件，责任方需及时处理，对未按我司规定时限完成而引起团队投诉客票所属代理人团队网账号所有方进行处罚，标准规定如下：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">涉及退款金额</th> <th style="width: 40%;">未完成旅客退款逾期天数</th> <th style="width: 35%;">冻结账号处罚天数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">≤4万</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2—3</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table> |          |            |     | 涉及退款金额 | 未完成旅客退款逾期天数 | 冻结账号处罚天数 | ≤4万 | 1 | 1 | 2—3 | 2 |
| 涉及退款金额      | 未完成旅客退款逾期天数   | 冻结账号处罚天数 |            |     |        |             |          |     |   |   |     |   |
| ≤4万         | 1   | 1        |            |     |        |             |          |     |   |   |     |   |
|             | 2—3   | 2        |            |     |        |             |          |     |   |   |     |   |

|        |     |    |
|--------|-----|----|
|        | 4—5 | 3  |
|        | ≥6  | 5  |
| 4万-20万 | 1   | 2  |
|        | 2—3 | 3  |
|        | 4—5 | 5  |
|        | ≥6  | 7  |
| ≥20万   | 1   | 3  |
|        | 2—3 | 5  |
|        | 4—5 | 7  |
|        | ≥6  | 10 |

如造成总局投诉或对首航品牌产生影响将处罚天数标准上调一个级别。

举例：涉及退款金额 2000 元，逾期一天处理完成，且此投诉造成了总局投诉，冻结账号处罚天数上调 1 级，为 2 天。

被限制我司航班的销售权期间产生的任何申请(如提交订单、消团、撤销定单等申请)，我司不予受理，如出现封闭导致退款延误，投诉隐患情况下，可上报营销中心经理说明延迟执行。

邮件审批路径：营业部销售经理-营业部经理（如无可免）-营销中心副经理/营销中心经理-收益监督备案并抄送收益中心。

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| <b>附件</b>   | 无                       |
| <b>注意事项</b> | 本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释。 |