



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-122

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于规范首都航空 2021 年春运期间销售工作的业务通告

签发时间	2020 年 12 月 11 日	签发人	顾凌毅
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、结算中心、呼叫中心	
	抄送	市场营销部、地服分部	
通告内容	<p>为切实做好 2021 年春运期间航班销售工作，避免航班座位虚耗，确保航班收益，现针春运期间的各项销售事宜规范如下：</p> <p>一、春运时间段：2021 年 1 月 28 日-3 月 8 日。</p> <p>二、各销售单位必须严格按照首航现行票务管理规定执行，严禁违规虚占航班座位、违规退改签、违规改名等。</p> <p>(一) 首都航空所有航班散客舱位，实行随订随售，航班控制部门将根据航班情况随时清理航班。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《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> <p>(二) 各销售单位在办理客票退改签业务时，必须同时取消旅客不成行的</p>		

航段或订座编码，不得虚耗座位，若有违反将责令责任单位补齐所占航班舱位票款，并给予按对应服务等级全票价的一倍交纳违约金的处罚。

(三) 对于临近航班起飞前后大量办理退票，导致我司收益损失，经我司判定为恶意虚占座位的销售单位，将给予按对应服务等级全票价的两倍缴纳违约金的处罚。

(四) 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 舱公布运价两倍罚款。

三、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。

(一) 为确保旅客及时、准确的接收航班不正常信息，各销售单位务必严格按照规范在 PNR 中使用 OSI 指令输入旅客本人或购票人的手机号码或其他有效联系方式，格式为：OSI JD CTCM 138*****/Pn(记录旅客本人的手机号码)，OSI JD CTCT 138*****(联系人手机号码)。如未按我司规定输入有效联系方式从而导致旅客投诉或索赔，各销售单位除赔偿旅客全部损失外，另追加 Y 舱价格两倍的违约金额及赔偿我司产生的所有经济损失。

(二) 春运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。具体规则以我司现行《首都航空国内航线不正常航班票务处理规定》为准。

四、各销售代理单位在线下或线上销售中，因故意或恶意进行不规范价格展示、销售，导致票价虚高、扰乱销售市场、误导旅客消费行为，一经查实，若已出票，则按每张客票收取 5000 元违约金；若对外宣传、展示但尚未出票，则按每航段收取 5000 元违约金。

	<p>五、2021年春运期间客票申请，严格按照现行《北京首都航空有限公司国内、国际航班K位管理规定》执行。</p> <p>六、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，违规者将依据我司相关文件给予处罚，情况严重者将依法终止代理合作。</p>
附件	
注意事项	本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。