



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-109

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于首都航空国内代理人航变信息通知的业务通告

签发时间	2020年11月18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	田宓
发布范围	主送	各销售单位	
	抄送	市场营销部	
通告内容	<p>为明确首都航空代理人涉及客票发生航变时的相关职责,提升旅客服务感受,避免由此产生的违规及投诉,特下发此业务通告。</p> <p>一、 代理人职责</p> <p>(一) 代理人为旅客订座时必须准确输入客人有效联系电话,以便在发生航变时可及时联系通知旅客;</p> <p>(二) 代理人须及时处理航司各类“Q”信息,并将航班变更信息在规定时限(当日航班1小时内,次日航班3个小时内,非当、次日航班6个小时内)内通知旅客,同时做好旅客的安抚、解释工作;</p> <p>(三) 代理人在接到我司不正常航班的电话通知后,须在规定时限(当日航</p>		

	<p>班 1 小时内，次日航班 3 个小时内，非当、次日航班 6 个小时内）内完成旅客通知及后续处理工作；</p> <p>(四) 代理人负责配合我司做好不正常航班旅客预处理工作，根据要求为旅客提供相关的票务改签、变更、退票等各项后续服务；</p> <p>(五) 负责建立不正常航班旅客通知信息记录台账；</p> <p>(六) 代理人通知旅客航变信息,须以航信“Q”信息及航司航变短信内容为准，不建议使用第三方平台数据。</p> <p>(七) 代理人通知旅客航变信息时，无论短信、电话或其他方式，都须包含航变原因，具体航变原因航司会以短信方式传递至代理人或旅客（订座编码预留手机号）</p> <p>二、 其他</p> <p>(一) 如代理人未将航变信息通知到位，例如编码未备注有效联系方式、代理人未及时清 Q、代理人未及时通知旅客或未通知旅客航变原因等代理人自身问题导致的旅客投诉，则每产生一例旅客投诉，将按相应航段 Y 舱全价两倍进行罚款。</p> <p>(二) 不配合航司不正常航班旅客服务后续工作安排，引起旅客投诉或索赔，按相应航段 Y 舱全价两倍进行罚款。</p> <p>(三) 如代理人因使用第三方平台航变数据导致航变通知信息错误，每张客票按相应航段 Y 舱全价两倍进行罚款。如因航信“Q”信息错误导致通知错误，需留存相应材料向航司提出申诉免责申请。</p> <p>(四) 凡由于以上原因导致的旅客投诉及索赔所产生的相关费用及后果，均由责任代理人自行承担。</p>
附件	无

**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。