



海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2021〕06号

提示主题	关于优化代理人海航客服非必要来电的业务提示		
签发时间	2021年5月8日	签发人	艾朱巍
执行类型	■阅知 ■落实 □传达 □反馈	联系人	张国豪
发布范围	主送	各境内区域中心、营业部	
	抄送	市场营销部及销售部各单位领导	
提示内容	<p>各区域营业部：</p> <p>近期呼叫中心通过监控发现大量代理拨打呼叫中心电话在线等待时长超过1小时，且频繁发生在夜间。调取数据统计，4月份超长时间（1小时以上）等待的代理来电共计403个电话，最长等待时长近4小时，不仅代理服务体验不佳，同时严重抢占热线夜间有限的客服资源。现为切实降低公司客服电话溢出率，提升代理人业务处理效率，特提示如下：</p> <p>一、 请各营业部及渠道中心OTA对接人，结合附表《代理人非必要来电处理建议清单》，于文件下发一个工作日内，完成管辖代理人进行宣贯和培训，要求所有代理人掌握相关来电业务的处理方式，并遵照执行。</p> <p>二、 针对销售客票量较大的代理人或在线平台，如有大量必要业务需要来电处理，请营业部沟通获取需要后，沟通渠道管理中心，联合呼叫中心建立不限于QQ/微信群等线下分流方式，以降低代理人来电量。</p>		

三、为快速解决不正常航班后续旅客保障问题，前期海航已推出不正常航班线上服务及在线客服业务，具体见《关于代理人推广不正常航班线上服务及在线客服业务的通知》。请各营业部一并向辖区代理人再次宣贯并培训。在销售环节，代理人须主动向旅客宣贯并告知，若发生不正常航班时，可通过登录海南航空官网、APP、微信公众号的方式进行不正常航班自助改期、非自愿退票、不正常航班动态查询、以及开具不正常航班证明等相关业务的自助操作，同时也可通过微信公众号在线人工客服咨询与办理相关不正常航班业务。对有需求的旅客，代理人应积极主动协助指导操作。

附件一：代理人非必要来电处理建议清单

一级（业务类型）	二级（具体业务）	处理建议
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	自行通过网站查询或拨打机场电话咨询
	确认客票是否出票成功、客票状态、取位时间	登陆"信天游"可查询
	咨询自愿和非自愿退款的到账时限	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“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	提升代理业务能力，及时掌握业务文件规定
	咨询病退、重复购票等规定	学习并掌握各类规定
	外籍旅客姓名预订咨询	学习并掌握“国内航班旅客姓名打印规范”
	办理网上值机、取消值机	自行在官网、APP 办理、通过原值机地取消值机

		代理提供原票询问旅客是收费自愿变更还是免费非自愿变更或签转	提升代理业务能力，自行判断基础业务，无法确认的可向管辖渠道进行确认。
		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，或者表示不出票不挂机	通告代理人禁止此行为
		代理修改名字、特旅等服务不懂 95350 导航键的业务内容，多次转接	建议代理人明晰航司热线导航匹配的业务处理小组，准确联系相关处理业务按键，避免多次转接，占来话资源
		不符合名字更改规定来电要求更改名字，尤其会在航班快截载前来电要求特殊请示更改	根据名字更改规定自行判断，不能改的名字无需再来电
	不正常航班类	航班动态查询	可通过官网自行查看
		航变换开后的客票退票手续费如何收取	学习并掌握客票规定
		咨询在发布航变之前取消行程能否开具延误证明	
		查询我司与其他航司是否有联运及签转协议	学习并掌握各航司之间的协议
		开具不正常航班证明	由代理人自行登录网站开具。如系统开具不了，建议下发流程，由代理人自己邮件给指定邮箱，由相应人员协助开具。
		代理提供票号要求呼叫中心判断能否全退	建议代理人提升客票历史读取业务，可自行判断的业务部分需自行判断，确认不了的问题应向管辖渠道进行确认。
		联程客票咨询其中一段航变，另外一段如何操作退改签	咨询营业部
		航变后客票业务退改签操作	通过官网不正常航班通过登录海南航空官网、APP、微信公众号的方式进行不正常航班自助改期
	特殊旅客类	婴儿、儿童乘机证件咨询	学习并掌握民航旅客有效身份证件使用种类
		老人乘机是否需要办理适宜乘机证明	官网均有提示，建议自行查看
		咨询孕妇适宜乘机的孕期周数	
		咨询能否托运宠物	代理人根据机型即可自己判定能否托运宠物，建议巩固业务
		咨询如何申请轮椅服务	官网均有提示，建议自行查看
		军警残客票预订	已下发相关文件，请自行学习并使用。

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="395 183 555 481" rowspan="3">附加服务</td> <td data-bbox="555 183 1002 280">要求协助选座位</td> <td data-bbox="1002 183 1425 280">登录官网进行值机选座</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 280 1002 331">咨询差异化逾重行李、餐食的相关问题。</td> <td data-bbox="1002 280 1425 331">营业部加强培训，代理人学习</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 331 1002 383">生鲜等特殊物品是否可办理托运/经济舱</td> <td data-bbox="1002 331 1425 383">可先自行登录官网阅读免费托运行李</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 481 555 705" rowspan="3">行程单与发票类</td> <td data-bbox="555 481 1002 577">代理处自行出票的报销凭证邮寄（包括发票申请）</td> <td data-bbox="1002 481 1425 577">学习并掌握国内“行李尺寸规格、免费行李额及逾重行李费的规定”</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 577 1002 629">提供票号、咨询是否打印行程单</td> <td data-bbox="1002 577 1425 705" rowspan="2">建议代理人加强对票面业务的学习</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 629 1002 705">咨询发票及行程单的打印时限</td> </tr> </table>	附加服务	要求协助选座位	登录官网进行值机选座	咨询差异化逾重行李、餐食的相关问题。	营业部加强培训，代理人学习	生鲜等特殊物品是否可办理托运/经济舱	可先自行登录官网阅读免费托运行李	行程单与发票类	代理处自行出票的报销凭证邮寄（包括发票申请）	学习并掌握国内“行李尺寸规格、免费行李额及逾重行李费的规定”	提供票号、咨询是否打印行程单	建议代理人加强对票面业务的学习	咨询发票及行程单的打印时限	
附加服务	要求协助选座位		登录官网进行值机选座												
	咨询差异化逾重行李、餐食的相关问题。		营业部加强培训，代理人学习												
	生鲜等特殊物品是否可办理托运/经济舱	可先自行登录官网阅读免费托运行李													
行程单与发票类	代理处自行出票的报销凭证邮寄（包括发票申请）	学习并掌握国内“行李尺寸规格、免费行李额及逾重行李费的规定”													
	提供票号、咨询是否打印行程单	建议代理人加强对票面业务的学习													
	咨询发票及行程单的打印时限														
<p>注意事项</p>	<p>请遵照执行</p>														

附件二：《关于代理人推广不正常航班线上服务及在线客服业务的通知》

特此提示

销售部渠道管理中心

2021年5月8日