

各位：

根据局方最新下发的投诉回复判定规则，现品牌对局方投诉反馈要求重申提示如下，请代理立即开展培训和学习，严格按照要求落实，后续品牌将按此要求进行投诉审核，谢谢。

1、在投诉处理阶段与旅客达成和解的投诉，且有相关和解证据证明的（如音频、签署的和解文件等），不纳入投诉回复规范判定范围。单方面短信回复旅客，但未收到旅客回复的，不能算作和解投诉。已和解的投诉建议与旅客沟通时能确认旅客已接受我司处理结果。

**建议参考口径：**“XX先生/女士，请问您是否接受我们的解释（方案），我们内部会做结案处理，也会把结果反馈给局方” “XX先生/女士，感谢您能够接受我们的解释（方案），我们内部会做结案处理，也会把结果反馈给局方”

2、旅客提出多项诉求的，企业应按照要求逐一回复，否则视为违规。

3、对旅客投诉的内容做出实质性回复，应当是针对旅客诉求提出的解决方案或处理意见，例如补偿方案，退改签方案等，如果企业全部或部分拒绝旅客诉

求的，应当明确说明并附加相关理由。“深表遗憾”或者“感谢您的意见”等类似表述不属于实质性回复。

**4、** 如果企业认为自身无责或无法满足旅客诉求的，在投诉回复中必须附上相应的证据，包括音频视频、法规、规章、规范性文件的条款。企业以自身文件为依据的，应当附上已对外公布相应文本及官网链接（如运输总条件、客票使用条件等）和履行告知义务的证据。涉及收费、减损旅客权利、增加旅客义务等内部文件，未对外公布的，视为无效证据，判定为回复违规。

**5、** 如果企业明显有责，但调查回复内未承认，局方审核时发现的，判定为回复违规。

**6、** 升级调解的投诉，后续处理时必须电话回复，除非旅客多次不接电话。再次回复旅客后要求提供回复录音或短信截图，单方面短信回复旅客，但未收到旅客回复的，不能算作已和解。

**7、** 旅客在投诉中反映服务态度等问题且附有相关证据，企业对于旅客投诉事实或证据不认可的，应当在回复中提供视频、音频等证据或第三方证明，否则视为企业回复违规

**8、** 因局方系统中“关于给消费者实质回复”项，旅客可查看，为保证答复旅客结果一致，要求与旅客沟

通内容必须描述详细，避免出现“经与旅客沟通，旅客对我司处理满意”或“经与旅客沟通，旅客不接受我司处理意见”等无具体沟通内容的情况。