



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-55

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

首都航空代理人销售服务职责规定

签发时间	2021年4月16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	所有销售代理单位、品质管理中心、地服分部呼叫中心	
	抄送	市场营销部	
通告内容	<p>为明确代理人业务职责，同时加强首都航空代理人管理，特制定并下发此规定，所有首都航空签约代理人销售国内、国际客票务必按此规定执行。</p> <p>一、 代理人职责</p> <p>1.航变通知保障类职责</p> <p>(一) 代理人为旅客订座时必须准确输入旅客本人联系电话以及实际出票代理人联系电话，以便在发生航变时可及时有效联系通知至旅客本人；输入旅客本人电话号码格式：OSI JD CTCM 手机号码/Pn，输入出票代理人电话号码格式：OSI JD CTCT 手机号码，预留的出票代理人电话需保持 24 小时可及时接听。特殊情况无法预留旅客本人电话的，须在 CTCM 项预留有效联系人电话，但不能是代理人电话。</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</p>		

(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;

(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;

(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;

(五)负责建立不正常航班旅客通知信息记录台账;

(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,如使用第三方平台数据导致信息错误,一切责任及处罚由代理人承担;

(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);

(八)实际出票代理人有责任核查下级代理人所提供的联系方式是否为旅客本人,并须承担航变通知及保障责任,如出现未通知到旅客本人等情况,均由实际出票代理人担责。

(九)销售的 VIP/VVIP/CIP 客票,因旅客身份特殊无法预留旅客本人联系方式时,必须预留可有效沟通的联系方式,如联系人手机号;

2.客票权益展示、客票信息传递类职责

(一)代理人销售客票时,应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息,至少包括如下内容:

(1)客票承运人名称,包括缔约承运人和实际承运人,航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间、始发地、经停地、目的地的机场以及航站楼、航班日期及时间信息;

(2)该航班适用的行李运输规定,包括行李尺寸、重量、免费托运行李额、免费手提行李额等信息;

(3) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；

(4) 该航班是否提供餐食；

(5) 按照国家规定收取的税、费；

(6) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

(7) 产品客票的其他权益，例如首航超值经济舱或增值经济舱的前排座位、贵宾休息室、优先登机权益；

(8) 销售国际客票时，应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

(9) 应告知旅客根据民航局要求，旅客须向出票代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式。

(10) 未提起的其他须向旅客展示告知的航司规定须保证展示准确，例如《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》、《北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》等。

(二) 代理人在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

3.老年旅客服务类

响应国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，落实其中涉及民航的重点工作任务，进一步提升老年人航空出行服务水平，现就有关事宜通知如下：

所有首都航空协议代理人、直属售票柜台、互售航司销售柜台务必保障具备代为老年旅客出票功能，如在购票过程中此类旅客（包含老年旅客）遇到困难，代理人及柜台须耐心引导或联系其亲属予以协助。

所有首都航空协议线下代理人、柜台，如设有对外销售客票的线下门店或网点，务必保留支持现金支付、退款及凭证打印业务功能，以方便运用智

能技术困难的人群，尤其是老年旅客。

代理人及柜台在售票过程中须就购票、乘机等相关注意事项予以告知提醒。

4. 儿童旅客服务类

(一) 无成人陪伴儿童购票，必须在首航 95375 呼叫中心或经我司授权的直属售票处办理，未经授权的售票处无权销售，否则，由此产生的一切不良后果均由出票单位承担。

(二) 儿童原则上要求与同行成人在同一 PNR 中订座出票，如特殊情况，大人和儿童不在同一编码，需办理线下补出儿童客票，若使用 BSP 出票须在儿童编码中备注“OSI JD ADT 成人票号”。

(三) 在我司网站购买儿童票须与大人一起，不得单独订票，如选择为成人客票，原票按自愿退票扣除退票费处理，重新购票。由此产生的一切不良后果均由订票人承担。每名儿童所购客票必须与随行成人同服务等级购票就坐，否则按无成人陪伴儿童办理，若不满足无陪儿童办理标准，不予以售票。

(四) 儿童客票的订座出票时，务必按照现行《首都航空国内航班儿童客票管理规定》、《首都航空国际航线销售运价手册》相关条款执行操作。

二、 处罚

1. 如出票代理人未将航变信息通知到位，例如编码未备注旅客本人联系方式、出票代理人联系方式，代理人未及时清 Q、代理人未接听我司航变通知电话、未及时通知旅客或未通知航变原因、出票代理人仅预留了二级代理人或联系人联系方式导致航变信息传递不畅通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，代理人须承担全部责任以及由此给旅客和我司造成的所有经济损失，同时国内客票将按相应航段 Y 舱全价两倍对出票代理人进行罚款，国际客票收取 5000 元处罚。

2. 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，代理人须承担全部责任以及由此给旅客和我司造成的所有经济损失，同时国内客票将按相应航段 Y 舱全价两倍对出票代理人进行罚款，国际客票收取 5000 元

处罚。

3.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，代理人须承担全部责任以及由此给旅客和我司造成的所有经济损失，国内客票将按相应航段 Y 舱全价两倍对出票代理人进行罚款，国际客票收取 5000 元处罚。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。

4. 如代理人未对客票权益进行有效、正确的展示或传递，每产生一例由此导致的旅客投诉，国内客票将按相应航段 Y 舱全价两倍进行罚款，国际客票收取 3000 元处罚。

5.航司渠道人员自行排查时发现代理人的此类违规，未涉及旅客投诉的，对责任代理人，国内客票按相应航段 Y 舱全价一倍进行罚款；国际客票每例收取 2000 元罚款，如未涉及具体航线，则按每例 2000 元进行罚款，

6.如代理人线下门店不支持现金支付、打印凭证或无理由拒绝为老年人出票，相关乘机相关事宜、权益未准确告知，从而导致旅客投诉，航司核实后将处于 2000 元/起的罚款。

7.其他未按我司规定执行的操作如引发旅客投诉，则国内客票按相应航段 Y 舱全价两倍进行罚款，国际客票收取 3000 元罚款。如代理人短期内未完成整改且再次违规，航司有权按不高于基础处罚条款两倍的金额对代理人进行 ADM 处罚。

8.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。

9.首航呼叫中心及品质管理中心协助进行代理人违规反馈工作。

(1)呼叫中心将航变通知过程中出现问题的客票按照模板汇总发首航国内渠道组 <shgnqdz@hnair.com>，包括未预留 CTCT 电话或 CTCM 电话无法进行通知的非 898850 开头客票；预留的 CTCT 电话长时间无人接听或接听

	<p>后无效的非 898850 开头客票。</p> <p>(2)品质管理中心负责将涉及代理人责任的国内客票 800 单及安监处理投诉单转发至首航国内渠道组 <shgnqdz@hnair.com> 及电商中心 <shdszxyxs@hnair.com>、国际客票转发至营销中心国际营销业务 <yxzxgjyxs@hnair.com> ,营销中心负责核实处理分销客票、分销代理人的违规及处罚；电商中心负责核实处理直销客票的违规及处罚。未涉及具体客票的代理人违规由营销中心负责。营销中心及电商中心各自建立排查、处罚台账。</p> <p>本方案自文件下发之日起执行。另《MK-Notification-2021-37 关于明确首都航空代理人客票权益展示告知要求的业务通告》、《MK-Notification-2020-183 关于明确首都航空代理人售票责任的业务通告》、《MK-Notification-2020-109 首都航空代理人航变信息通知的业务通告》自本规定下发之日起作废。</p>																																										
附件	<p>模板 1</p> <table border="1" data-bbox="375 1176 1332 1467"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>票号</th> <th>反馈原因</th> <th>拨打电话</th> <th>拨打日期</th> <th>拨打具体时间</th> <th>代理人</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	票号	反馈原因	拨打电话	拨打日期	拨打具体时间	代理人	1							2							3							4							5						
序号	票号	反馈原因	拨打电话	拨打日期	拨打具体时间	代理人																																					
1																																											
2																																											
3																																											
4																																											
5																																											
注意事项	<p>本通告自下发之日起执行，由首都航空市场营销部负责解释。</p>																																										