



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-067

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于安徽省及辽宁省沈阳市首都航空国内航班团队押金申 退补充规定的业务通告

签发时间	2021年5月13日	签发人	郭宏
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	华煜楠
发布范围	主送	各销售单位	
	抄送	各营业部、结算中心、呼叫中心	
通告内容	<p>根据各地疫情多变的现状，快速响应市场需求，特制定本规定。</p> <p>一、适用航班</p> <p>首都航空安徽省及辽宁省沈阳市在2021年5月13日至2021年6月12日之间的进出港航班，若已支付团队押金且未出票，可以申请押金全退。</p> <p>二、审批流程</p> <p>(→)由各航线归属营业部航线负责人发起团队押金申退，邮件请示路径：营业部发起→营业部经理/负责人→各区域收益主管→各区</p>		

域收益提升小组组长→财务团队审核人员→结束。

(二)由各航线归属营业部呈报公文申请退款，公文呈报路径：营业部呈报人→营业部经理/负责人→市场营销部分管领导→财务部收入结算中心经理→财务部会计管理中心经理→财务部分管领导。

注：公文呈报需添加邮件审批意见；另若转虚拟币，需在公文意见中备注不实际退款转为虚拟币并提供虚拟币冲抵说明函（需包含团队账号，金额，同意冲抵等内容）。

(三)公文审批结束后，由财务部会计管理中心进行欠款转虚拟币账务处理。营业部根据(二)中的付款公文,向计财部收入结算中心邮件申请团队网虚拟充值。由计财部收入结算中心充值人员根据付款公文内金额确认并在后台进行虚拟货币人工充值。

(四)由各航线归属营业部负责清理相应团队编码,避免座位虚耗。

三、充值操作流程

(一)虚拟币账户开通及充值：客户若同意虚拟币支付的形式充值后，客户经理提交虚拟币充值需求，财务分配结算码，进行团队网账户虚拟支付功能审核，若前期已完成虚拟支付功能开通，则无须重复开通。

(二)航线报表提交并审核：营业部整理涉及航线内接受转化订单的客户需求，自己所负责航线押金申退数据，按航线进行统计，并备注申退订单号，金额等，包含每个客户的申退金额，邮件发送财务结算中心。代理人提交退款申请或一审人员审核退款时应备注“转为线下虚拟币充值”。

(三)财务订单审核：财务团队审核人员，根据营业部提交需求以航线为单位按照申退订单号进行团队网中审核，审核后点击线下操作退款，并做好备注已转为线下虚拟币充值。

	<p>(四)审核金额统计：财务人员按航线将订单审核完毕之后，答复邮件，确定最终金额，答复邮件后期作为呈报公文的依据之一。</p> <p>(五)结算系统数据处理：依据业务部门提供的台账及确认转虚拟币充值数据筛查结算系统已收款银行数据，无相关退款则增加“预收票款”票证以便相关银行数据匹配确认处理并出具报表。</p> <p>(六)呈报公文并充值：营业部将以营业部为单位，汇总营业部辖区内的涉及押金申退的航线，并根据财务审批金额进行充值公文呈报；公文完成审批后发送财务结算中心进行充值申请并完成充值。</p> <p>(七)其他事宜：若部分订单无法成功转换虚拟币，将通过第三方支付平台进行现金支付；若操作过程存在其他问题，将以实际调整后流程为准。</p> <p>四、其他注意事项</p> <p>(一) 本规定只限于未出票团队押金申退，已出票团队按团队操作规定执行或参照疫情地区首航下发的票务规定。</p> <p>(二) 若资金情况允许，涉及的团队押金可通过实际退款方式处理；若资金情况不允许，则按照此业务通告的操作流程进行虚拟币充值。</p> <p>(三) 不符合以上规定的情况，邮件请示路径：营业部经理/负责人→收益管理中心经理→财务团队审核人员→市场营销部分管领导。公文路径不变。</p> <p>特此通知</p>
<p>注意事项</p>	<p>本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。</p>