瑞丽航空有限公司

国内业务通告

收件方：瑞丽航空市场营销事业部

发件方：瑞丽航空市场营销事业部综合支援部

签发人：肖琳 经办人：李鸿琳 联系电话：0871-67088319 页数：13

抄送：瑞丽航空（财务管理部、服务质量部）

请到取

请回复

请签收

请查阅

关于下发《瑞丽航空分销渠道客户销售管理规定》的通知

为规范瑞丽航空分销渠道销售秩序、提升销售品质，同时加强授权客户管理、拓宽渠道，建立准入准出、优胜劣汰的考核机制，确保分销渠道销售在公平、公正、公开的基础上，形成良性竞争的有利态势，有序开展瑞丽航空团队销售工作，现制定瑞丽航空分销渠道及授权客户管理规定，文件下发之日起凡与本文有冲突之处，一律以本文件为准。

一、BSP 授权流程：

(一) 保证金缴付

1. 代理方需向委托方支付¥20000元作为保证金。保证金不计利息,双方终止合作后,可由代理方向委托方申请将保证金退还。委托方有权将代理方在合同期内的违规金额直接在保证金中扣除。与瑞丽航空存在特殊合作(例:通航城市当地机场直属售票处),需向客运销售部营销分部提交书面免收保证金申请,客运销售部营销分部向部门提交审核通过后,可免予收取授权保证金。

2. 汇款信息

(1) 开户名:瑞丽航空有限公司。

(2) 开户银行:中国建设银行云南省分行营业部。

(3) 银行账号:53001875036051021509。

(4) 汇款备注信息:

a. 公对公汇款备注信息:航协号、OFFICE号、用途(授权保证金)。

b. 私对公汇款备注信息:单位名称、航协号、OFFICE号、用途(授权保证金)。

c. 汇款当天联系瑞丽航空相关人员进行登记并预留发票及协议收件地址。

(联系电话:0871-67088329)。

(二) 签署《瑞丽航空有限公司中性客票国内客运销售代理协议》

1. 协议文本下载地址:

(1) 瑞丽航空 B2C 官网: <https://www.rlair.net>。

(2)瑞丽航空 B2B 网站: <https://b2b.rlair.net>(新闻公告—瑞丽航空客运销售代理授权)。

2. 协议文本填写要求:

(1) 协议均为 PDF 版本, 下载后协议文本中所有留空部分均手写。

(2) 盖章:

- a. 第 10 页法定代表人签字处。
- b. 第 11 页业务章加盖处。

(三) 代理方应向瑞丽航空提供的资料

1. 代理方申请与瑞丽航空签订协议的《申请书》原件(模板见附录)。

2. 《企业法人营业执照》副本复印件一份。

3. 《担保公司不可撤消的担保函》复印件一份。

4. 《国际航协认可证书》复印件一份。

5. 三份中国航协颁发的《国内客运上岗证书》复印件。

6. 营业场所内外照片各一张。

7. 法定代表人身份证复印件一份。

8. 法定代表人授权委托书(非法人代表领取时), 以及被授权人身份证复印件一份。

9. 《国际航协国内客运销售代理协议》复印件一份。

10. 《直接借记协议》复印件一份。

注:以上资料均为纸质文件。

(四) 邮寄资料及收件地址

1. 邮寄资料:

(1) 20000 元保证金汇款凭证 1 份(纸质版)。

(2) 《瑞丽航空有限公司中性客票国内客运销售代理协议》签字盖章版一式三份原件。

(3) 上述“第三条”中 11 项资料(纸质文件)。

2. 收件地址:

云南省昆明市官渡区长水机场东二路瑞丽航空有限公司运行楼八楼市场客运销售部营销分部(文红斐 0871-67088329)。

(五) 授权反馈

我方完成资质审核后, 将《瑞丽航空有限公司客运销售代理协议》双方签字盖章版一份和保证金发票一份按照代理人预留地址寄回。

二、销售管理规定

(一) 编码信息录入要求

各销售单位在订座 PNR 中必须输入出票单位联系方式及乘机旅客的个人信息和真实有效的联系方式, 具体格式如下:

1. 输入旅客本人联系方式: OSI DR CTCM 手机号码/Pn
Pn 为相应旅客, 即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客;

例:OSI DR CTCM13437670124/P1, 录入第一个旅客的手机号码。

2. 输入出票单位联系方式: OSI DR CTCT 手机号码
CTCM 代表此号码为 PNR 中旅客联系方式, CTCT 代表

此号码为出票单位或联系人的号码。

客运销售部营销分部每月 5-10 号期间(周末或节假日往后顺延)对分销渠道销售编码内预留的旅客联系方式进行抽检。

(二) 销售行为规范要求

1. 严格执行瑞丽航空下发的销售类业务提示、通告;
2. 销售价格不得高于实际票面价格;
3. 销售价格不得低于实际票面价格;
4. 非瑞丽航空网络销售平台授权客户不得在任何网络销售平台进行政策投放;
5. 非授权客户严禁打印瑞丽航空旅客行程单;
6. 航空销售网络平台经营者应当对平台内航空销售代理人进行核验,不得允许未签订协议的航空销售代理人在平台上从事客票销售活动,不得允许未经瑞丽航空客运销售部营销分部授权的网络销售平台授权客户进行销售政策投放;
7. 授权销售单位应当遵守国家关于个人信息保护的规定,不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息;

客运销售部营销分部每月 20-25 号期间(周末或节假日往后顺延)对分销授权客户销售行为进行排查。

(三) 服务保障要求

1. 不正常航班通知要求

- (1) 各销售单位应及时、准确的将瑞丽航空不正常航

班信息通知到旅客;

(2) 必须确保在接到瑞丽航空不正常航班信息后, 半小时内通知到旅客本人, 并进行确认操作;

(3) 航班不正常信息以瑞丽航空不正常航班短信通知内容及 Q 报等信息通知为准, 如有使用其他工具出票, 必须向瑞丽航空(0871)952801 客服电话确认无误后, 才可发送给旅客, 防止信息传递出现误差。

2. 退改签工作要求

(1) 不得未经旅客允许为旅客办理值机、改期、改签、退票或取消旅客座位等客票变更业务。

(2) 旅客提交退改签订单后, 需在 30 分钟内取消旅客订座并办理退票手续, 避免座位虚耗。

(3) 为旅客办理退款业务应当在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内办理完成退款手续, 上述时间不含金融机构处理时间, 不得多收取旅客退、改费用。

3. 授权销售单位、航空销售网络平台经营者收到旅客投诉后, 应当及时受理; 不予受理的, 应当说明理由。授权销售单位、航空销售网络平台经营者应当在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

4. 授权销售单位通过网络途径销售客票的, 应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息, 至少应当包括:

- (1) 承运人名称, 包括缔约承运人和实际承运人;
- (2) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼;
- (3) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港

时间；

(4) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

(5) 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；

(6) 该航班是否提供餐食；

(7) 按照国家规定收取的税、费；

(8) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

5. 授权销售单位通过网络途径销售客票的，应当将运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知，通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径；

6. 授权销售单位在销售国际客票时，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；

7. 授权销售单出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应当包括：

(1) 旅客姓名；

(2) 票号或者合同号以及客票有效期；

(3) 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；

(4) 免费获取所适用运输总条件的方式。

(5) 授权销售单位应当保存客票销售相关信息，并确

保信息的完整性、保密性、可用性。信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

(四) 考核规定

1. 根据上季度销售数据，客票销售不足50张的分销授权客户，由分管航线销售专员以走访，面谈方式沟通后，单月销售任不足20张，直接终止授权，保证金退回；

2. 每月10号前（周末或节假日往后顺延）对次月订、出转化率不足30%的授权客户进行筛选，分管航线销售专员以不限于电话、微信、QQ形式进行通知，若无特殊原因，直接终止授权、保证金退回。

(五) 罚则

1. 销售价格与实际填开票面价格不符，处以Y舱票面3倍处罚，暂停销售授权1个月，第二次发现，直接终止授权，保证金不予退回；

2. 非授权网络销售平台销售单位在任意网络平台投放政策，处以2万元罚款，暂停销售授权1个月，第二次发现，直接终止授权，保证金不予退回；

3. 未按要求准确录入旅客联系信息，处以2万元罚款，暂停销售授权1个月，第二次出现，直接终止授权，保证金不予退回。B2B客户暂停授权一个月，并向客运销售部营销分部递交书面整改说明，第二次出现，永久封停账号。

4. 未能及时处理旅客售后需求，当月连续造成2起局方投诉的，直接终止授权，保证金不予退回；

5. 不正常航班信息未能及时通知旅客，当月连续造成公司级投诉 4 起或当月连续造成 2 起局方投诉的，直接终止授权，保证金不予退回。

6. 航班发生不正常时故意煽动旅客发生群体性事件的，直接终止授权，保证金不予退回；

7. 故意捏造、宣传、抹黑瑞丽航空公司形象、品牌声誉的，直接终止授权。保证金不予退回，同时瑞丽航空将情节轻重，保留追究法律责任权利。

8. 其他罚则，详见《瑞丽航空有限公司客运销售代理协议》第十三条：违约责任。

(六) 违规处罚核实、罚单开具

1. 客运销售部营销分部对日常航班销售过程中发生的销售行为进行监控，如发生违反《瑞丽航空有限公司客运销售代理协议》的，由客运销售部营销分部航线销售专员核实后向代理销售单位开具《瑞丽航空代理人违规处罚通知单》（附件 1），销售代理方接到《瑞丽航空代理人违规罚款通知单》后，若存在争议，可于 2 个工作日内向通知单内的申诉联系人进行咨询，申诉。接诉后，由分管航线销售主管对申诉内容进行复核后报客运销售部营销分部经理确认。

2. 与销售代理方确认存在违规事实后，由客运销售部营销分部航线销售专员依据财务管理部相关要求发送处罚申请邮件，由财务管理部对销售代理方开具 ADM 单完成罚金扣款。

附件 1：《瑞丽航空代理人违规处罚通知单》

通知单编号：			
瑞丽航空代理人违规处罚通知单			
XX（公司）：			
<p>兹证实贵售票处在销售瑞丽航空客票时出现 XX 违规操作，依据《瑞丽航空有限公司客运销售代理协议》第 X 条 X 款，对你公司处理 X 元处罚，如有疑问，请务必在收到罚款通知单后于 2 个工作日内向下表中申诉联系人进行咨询、申诉。明细如表格中：</p>			
航协代码		代理人名称	
罚款金额			
违规详情			
违规票号			
航班起飞后客座率			
罚款通知单发送形式及接收人	QQ:	接收人:	
申诉联系人：_____	电话：	年 月 日	
瑞丽航空客运销售部			

三、业务培训、宣贯、意见征询

(一) 每月 10 号-15 号期间（周末或节假日往后顺延）定期在瑞丽航空溢价产品群（592774988）针对分销渠道授

权客户进行退改业务、溢价类产品政策解读、宣贯、答疑；

（二）冬春、夏秋换季召开代理人推荐会召集省、内外代理人对公司现行 BSP 客票类业务进行讨论、收集改进意见，优化产品销售方案；

（三）每月 16-20 号期间（周末或节假日往后顺延），航线销售对分管区域内的分销授权客户进行以不限于电话拜访、实地走访等方式进行政策抽查，并于当日邮件反馈抽查情况；

（四）对于抽查过程中发现对瑞丽航空政策不了解或部分了解，航线销售专员于 3 个工作日内，单独给予业务培训、答疑，次月抽查如再次发现一线业务销售人员对瑞丽航空政策不了解或部分了解，直接取消授权，押金退回。

瑞丽航空有限公司

综合支援部

2021年5月24日