



福州航空
FUZHOU AIRLINES

福州航空有限责任公司
Fuzhou Airlines

文件编号 DOCUMENT NO.

SMD-Notification-2021-16

密 级 CONFIDENTIALITY

公开

关于下发《福州航空不正常航班代理人应急处置规范》的通知

签发时间	2021 年 5 月 31 日	签发单位	市场营销部
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈	联系人	陈乐清
通告内容	受近期多地恶劣天气影响，福航航班变动较多。为切实做好旅客服务保障工作，降低福航呼叫热线溢出率，提高航班变动应急处置效率，现制定并下发《福州航空不正常航班代理人应急处置规范》的通知。具体如下： 1、各 OTA 及代理人应通过多种方式提醒旅客出行前注意出发及到达机场天气，关注航班最新动态，合理安排出行计划，避免旅客抵达机场后无法出行，影响旅客乘机体验。 2、各 OTA 及代理人在接收到航司不正常航班信息后，应第一时间通过短信、电话、APP 消息推送等形式告知旅客航班变动信息，避免旅客在不知情的情况下仍然前往机场造成现场积压，甚至引发群体性事件。 3、各 OTA 及代理人应及时处理旅客票务，加强清 Q 频次。 4、优先引导旅客通过代理自有平台、福航 APP、福航官网及在线客服等自助渠道办理非自愿变更、退票业务，不挤占福航呼叫热线通道，客票变更优先推荐福航航班。 5、编码内必须留有乘机旅客本人的联系电话，确保航班变动时能够及时、有效地通知旅客本人。未预留乘机旅客本人联系电话造成投诉的，由代理人承担赔偿责任。 6、对于有开具“不正常航班证明”需求的旅客，优先引导旅客通过福州航空官网的“航班服务”模板自助开具证明。 7、各 OTA 及代理人应设置 24 小时值班电话并保持通讯畅通，确保能够及时、有效地处理旅客诉求。 8、各 OTA 及代理人应当加强一线话务人员业务培训，严禁代理人长时间占用呼叫热线、UCC 在线咨询如客票取位时间、退改签手续		

	费、客票状态、是否出票成功等客票基础业务。 9、旅客对客票规定有异议的，可先行收集旅客诉求，通过代理人QQ业务群咨询（华东群：621113514；华北群：853588768；中南群：925670826；西北群：814565077；东北群：111055521；西南群：936522050）或拨打福航呼叫热线 95071666 尝试特殊申请，严禁引导旅客进行恶意投诉。
注意事项	本通告自下发之日起执行。