



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕07 号

提示主题	关于 2022 年 315 期间加强代理人服务质量管理的业务提示		
签发时间	2022 年 3 月 10 日	签发人	艾朱巍
执行类型	<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	吴用
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部/电子商务中心	
	抄送	销售部领导、境内各区域营销单位经理	
提示内容	<p>各一线销售单位：</p> <p>3.15 期间为服务投诉焦点时期，同时为进一步切实做好在疫情下的旅客服务保障工作，加强代理人服务质量管理，特对代理人日常销售工作规范重申如下：</p> <p>1、正确留存旅客有效联系方式，保证出行信息及时通达旅客</p> <p>销售过程中，代理人须在定座系统中的 CTCM 项下输入留存旅客有效联系手机号码。在我司航班发生变化时，代理人须及时、迅速、完整的将有关航班变更及后续保障处理等信息通知旅客，并根据我司要求，有效开展旅客出行保障工作。</p> <p>2、关注疫情防控政策变化，及时采取服务措施，协助旅客避免不必要的出行受阻。</p> <p>各一线单位及所辖销售代理人须实时关注各地疫情防控政策要求，切实做好相关出行信息的告知工作。如：实时更新与旅客出行有关的各地实时疫情防控要求，提醒旅客做好出行健康</p>		

码、行程码、核酸等准备工作，做好客票退改签的应对服务等。

3、关注退票时限要求，保证票款 7 个工作日内退回无误。

各一线单位及所辖代理人须严格执行交通部《公共航空运输旅客服务管理规定》，即 2021 年 3 号令要求，完善内部流程，切实做好退票服务工作，保证票款在 7 个工作日内完成起算和退回程序。加强对其他时限规定的旅客服务要求处理，避免超时超限。

4、严格按照我司要求，规范展示合作类产品，履行产品告知义务。

代理人在销售与我司合作类产品时，需规范展示产品运价、标签、权益及客票的使用规则，并履行所有的告知义务。如：客票的退改签规则以及权益的变化等限制条款。不得擅自变更权益、规则，或片面展示运价等。

5、积极及时应对旅客投诉，避免投诉升级。

6、严格遵守我司要求，做好特殊旅客服务。

特此提示

市场营销部渠道管理中心

2022 年 3 月 10 日