

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕46号

关于不正常航班销售服务规定的通知

各销售代理人：

为加强销售代理人不正常航班旅客服务及处理前置化管理，规范代理人不正常航班销售服务行为，进一步提升代理人服务质量，特通知如下：

1. 日常销售工作中，各销售代理人每天须及时、准确地清 Q。
2. 当接到航班调整信息时，各销售代理人必须及时、准确、真实地告知旅客不正常航班的具体信息，并做好旅客服务和解释工作。
3. 针对已通知到的旅客，销售代理人应尽快确认旅客行程，并在旅客订座记录中做 RR，若旅客选择退票，则须及时取消座位。
4. 针对不正常航班票务，各销售代理人须及时协助旅客办理

变更、改签、退票等有关业务手续。

5. 在处理过程中遇到问题时，各销售代理人须及时协助旅客联系处理，不得出现推诿、延迟处理等行为。

请各销售代理认真落实，并按本通知规定执行，若违反以上规定，则依据客运销售代理协议相关条款进行处罚。

特此通知。

成都航空有限公司营销中心

2022年3月10日

营销中心

