

龙江航空有限公司市场营销部文件

等级 急

销售管理分部发 SC-202229

关于加强对龙江航空客运销售代理人 监督检查的通知

龙江航空各销售代理人：

近日我司接到多起因代理人出票环节违规操作导致的局方投诉及直线投诉。为杜绝此类现象的再次发生，提升旅客服务质量，降低投诉事件的发生频次。现面向龙江航空客运销售代理人下发《龙江航空销售代理人监督检查清单》，请全体代理人针对检查清单立即开展已以下几项为主的自查工作：

1、授权销售代理应在销售场所、销售网站等对《龙江航空旅客、行李运输总条件》、《龙江航空客票管理规定》及其他龙江航空要求的相关公示、公告进行展示；

2、公布龙江航空客服电话 0451-81181111；

3、授权销售代理在出票之前应向购票人或乘机人明确告知所预订的客票在变更、签转、退票、使用条件、行李运输以及其他服务方面的规定；在出票之后应向购票人或乘机人明确告知办理乘机手续时间、乘机规定、安全须知及其他注意事项；

4、代理人应提供与乘客旅行证件完全一致的旅客姓名、出生年

月、证件号码等个人信息，按照规定填开儿童客票，婴儿客票，军警残客票及各类产品客票；

5、代理人必须在订座 PNR 中输入旅客联系电话，并在接收到航空公司通知的第一时间协助航空公司在航班不正常的情况下联系到旅客本人；

6、授权销售代理必须及时关注我司通过各渠道发布的不正常航班信息，务必于接到信息后及时准确的通知旅客；

7、代理人根据《龙江航空客票管理规定》或相关业务规定收取改期费或退票费，不得多收取旅客退票手续费，须在旅客提出退票申请之日起 7 个工作日内将所剩金额退还给旅客；

8、代理人不得冒充旅客身份进行投诉；

9、发生旅客投诉时，代理人应积极配合我司及时核实情况并提供相应信息；

后需龙江航空将不定期针对清单中的检查进行检查。屡次出现违规操作我司将终止其销售龙江航空客票的权限。

望周知。

龙江航空市场营销部

2022年8月29日

发：龙江航各签约代理人
联系方式：0451-87753587

拟稿部门：龙江航空销售管理分部
邮箱：ljscb@longjianghk.com
