

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕543号

签发日期：2022年10月20日

签发人：黄振

通告主题	关于下发祥鹏航空分销商渠道服务管控方案的通知		
发布机构	祥鹏航空市场营销部电商与客户开发中心		
密级	<input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密		
通告类别	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 需要落实 <input type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	李慧
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>为有效规范各分销商渠道的服务呈现，降低服务问题发生，及时高效进行服务问题化解和处理，以“对旅客有利”为指导，提升旅客满意率，降低局方服务投诉率，确保服务质量管理工作稳步推进，加强各分销商渠道的服务品质及水平，特制定《祥鹏航空分销商渠道服务管控方案》，详情见附件内容。</p> <p>本方案包含签约授权代理人 and 签约 OTA 平台，本方案未涵盖内容，请以 BSP 协议或 OTA 旗舰店协议条款为准，后续 BSP 协议或 OTA 旗舰店协议如有更新，请以最新的协议条款为准。</p> <p>一、旅客服务管理规定</p>		

（一）客票销售规定

1. 各分销商渠道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；该航班是否提供餐食；
- （6）按照国家规定收取的税、费；
- （7）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。

各分销商渠道通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人上述信息或者获取上述信息的途径。

2. 各分销商渠道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。

各分销商渠道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。

3. 各分销商渠道在销售国际客票时，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。

4. 各分销商渠道在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系

方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

5. 各分销商渠道出票后，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) 本方案第 1 条中所列信息；

(2) 旅客姓名；

(3) 票号或者合同号以及客票有效期；

(4) 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；

(5) 免费获取所适用运输总条件的方式。

6. 各分销商渠道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。

(二) 客票变更与退票规定

1. 客票变更，包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。
退票，包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

2. 旅客自愿变更客票或者自愿退票的，各分销商渠道应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

3. 由于承运人原因导致旅客非自愿变更客票的，各分销商渠道应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不得向旅客收取客票变更费。

由于非承运人原因导致旅客非自愿变更客票的，各分销商渠道应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

4. 旅客非自愿退票的，各分销商渠道不得收取退票费。

5. 各分销商渠道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。

6. 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，各分销商渠道应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，按照本规定第3条办理；旅客非自愿退票的，按照本规定第4条办理。

7. 因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，各分销商渠道应当按照本规定第3条、第4条办理客票变更或者退票。

因非承运人原因导致前款规定情形的，承运人或者其航空销售代理人可以按照本规定第2条办理客票变更或者退票。

8. 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机的，各分销商渠道应当按照本规定第3条、第4条办理客票变更或者退票。

（三）旅客投诉处理规定

1. 因公共航空运输旅客服务发生争议的，旅客可以向各分销商渠道投诉，也可以向民航行政机关投诉。

2. 各分销商渠道应当设置电子邮件地址、中华人民共和国境内的投诉受理电话等投诉渠道，并向社会公布。

各分销商渠道应当设立专门机构或者指定专人负责受理投诉工作。

3. 各分销商渠道收到旅客投诉后，应当及时受理；不予受理的，

应当说明理由。各分销商渠道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. 若经核查，恶意投诉者为各分销商渠道代理单位，将终止其与祥鹏航空销售合作关系且后续不再建立合作关系。

二、旅客服务排查规定

（一）客票销售服务排查

1. 通过网络途径销售客票的分销商渠道，排查航班主要服务信息是否完善，每周排查一次，签约 OTA 全覆盖。未按上述规定展示我司正确航班信息，要求 3 个工作日内完成整改。

2. 通过网络途径销售客票的分销商渠道，运输总条件是否更新为最新日期，是否为必选项，每周排查一次，签约 OTA 全覆盖。未按规定及时更新时，要求 3 个工作日内完成整改。

3. 通过网络途径销售客票的分销商渠道出票短信排查，每周排查一次，签约 OTA 全覆盖。未按上述规定覆盖旅客行程重要信息，要求 3 个工作日内完成整改。

4. 通过网络途径销售客票的分销商渠道客票销售价格排查，每周排查一次，签约 OTA 全覆盖。收取旅客机票款与机票票面价格不一致的，一经查实，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第 17 条规定，按每张客票 5000 元收取违约金；分销商渠道对外销售价格不得低于航司系统发布的价格，一经查实，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第 18 条规定，需收取价格差额的 50 倍违约金。

5. 预留旅客联系方式排查，分销商渠道定座时应输入旅客的有效联系手机号码，每周排查一次，签约分销商覆盖 5%。如因未预留旅客联系方式引起旅客投诉或索赔的，分销商须承担由此给旅客和航司造成的经济损失，同时按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第 13 条规定，按每张客票 1000 元收取违约金。

6. 产品价格和权益排查，每月排查一次，各分销商渠道发布相关产品价格和权益，与航司对应舱位及产品公布的运价和权益不一致，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第 15 条规定，按每个航段 3000 元收取违约金，并要求 3 个工作日内完成整改。

7. 各分销商渠道未经航司专项书面授权，将航司销售政策投放至第三方渠道或受理第三方渠道进行客票销售，一经查实，将按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第 7 条规定，航司除向分销商渠道追缴由此带来的一切经济损失外，还将按定座航段对应服务等级全票价的两倍向代理方收取违约金。

（二）不正常航班服务

1. 航变信息通知排查，每月排查一次，未及时将航班变更信息通知旅客的，引起旅客投诉或索赔，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任，按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价

一倍金额缴纳违约金。

2. 航班不正常赔偿诉求，旅客联系各分销商渠道提出不正常航班赔偿诉求时，需按照我司提供的话术引导旅客致电我司客户服务中心咨询处理（祥鹏航空热线：95326、0871-67095315、0871-67095326）。

（三）行李服务

1. 旅客托运行李和非托运行李展示排查，各分销商渠道需正确展示我司航班托运行李和非托运行李的具体规定，并在出票短信中明确行李要求，如因未正确展示导致旅客投诉，一经查实，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第42条规定，按定座航班舱位对应服务等级一倍收取违约金。

2. OTA平台行李购买排查，每月排查一次，已签署辅营协议的分销商渠道，务必进行航司行李购买展示，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第42条规定，如因行李购买未正确展示，导致旅客损失并投诉的，按定座航班舱位对应服务等级一倍收取违约金。

3. 行李额退款时效性排查，旅客购买多余的行李额申请退款时需按照7个工作日内完成退款，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第25条规定，按每张客票收取5000元违约金。

（四）疫情政策退改签

1. 疫情政策下发和宣贯，各分销商渠道收到我司疫情政策后，

须尽快完成内部宣贯，OTA平台需完成系统配置，旅客可完成满足疫情政策的非自愿退改签业务，并根据局方要求在7个工作日内完成退款。

2. 旅客客票属于疫情政策规定范围内，人为原因审核差错，申请非自愿退票但被收取退票手续费，按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》第十四条违约责任第24条规定，将收取订座舱位与对应服务等级全票价差价，并按每张国内客票订座舱位对应服务等级全票价的两倍金额收取违约金；国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍向委托方缴纳违约金。

3. 疫情政策下发后，符合疫情政策需及时联系旅客完成补退，补退款要求在7个工作日内完成退款。

（五）旅客服务排查闭环管理

每月根据上述排查情况，输出分销商渠道服务质量报告，针对排查问题，形成服务质量提升工作单，定期与分销商渠道召开服务质量提升会，沟通并确认服务质量提升方案，7个工作日内完成相关问题整改。

三、祥鹏航空与各分销商渠道服务联动机制

为强化旅客服务投诉前置化处置，祥鹏航空与各分销商渠道需开展服务业务联动，联动形式包括但不限于微信群、钉钉群、QQ群等，确保旅客联系各分销商渠道的诉求及时传达给航司，联动群组职责如下：

（一）我司在联动群中发送相关信息时，各分销商渠道需当日

	<p>及时进行跟踪回复，以便我司及时答复旅客，避免投诉升级。</p> <p>（二）航班超售或降舱通知，我司先进行 CTCM 旅客号码人工外呼，如未接通，将通过联动群发送，各分销商渠道需及时响应并回复，如因未及时将超售或降舱信息告知旅客导致投诉，一经核实，将按照每张客票 5000 元进行应用。</p> <p>（三）退款进度查询，航司与各分销商渠道可进行双向查询，需配合提供退款详细信息。</p> <p>（四）航班保障预案，航司会视情况在联动群发布 5-48 小时保障预案，各分销商渠道需进行联动配合。</p> <p>（五）局方投诉处置工作，紧急的局投调查会在联动群里直接沟通，各分销商渠道需配合及时处理局投调查事宜，并配合给予相关截图作为凭证。</p>
通告发布范围	
主送	各销售单位（主管及以上领导）
抄送	财务部

编写：李慧

审核：康俊绩