

乌鲁木齐航空营销部业务通告

(2022) 7 号

关于下发乌鲁木齐航空代理人原因 投诉管理方案的业务通告

签发时间	2022 年 8 月 25 日	签发人	蔡瑞木
通告类型	<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	周培桓
发布范围	主送	各销售单位	
	抄送		
通告内容	<p>为建立制度化、规范化销售代理工作流程，提升各销售渠道自身服务水平和旅客满意度，经研究，现下发乌鲁木齐航空代理人原因投诉管理方案，具体如下：</p> <p>一、各销售单位应熟悉与乌鲁木齐航空或其控股企业授权签署的销售代理协议内容，熟练掌握乌航下发的各项通知、业务规定等，并建立系统化知识库体系，实时关注乌航各文件下发渠道（含各类微信群、QQ 群等）下发的最新版本业务规定并及时更新。</p> <p>二、各销售单位应熟练掌握 IATA、中航信等各类系统及模</p>		

块（包括但不限于 ETERM、ASD、GP、B2B 等）使用方法及规则。

三、各销售单位在销售过程中，应当完整、准确地将我公司政策尽数告知旅客，减少各类型投诉。

四、各销售单位在销售过程中如有业务疑问，可在乌航各业务群中进行咨询，客户经理、呼叫中心将第一时间进行反馈。禁止同一事项多人对接产生虚耗。相关咨询群组见附件 1。

五、如各销售代理人未按照双方客运销售代理协议履行代理人相应义务，并已实质造成乌鲁木齐航空经济损失、旅客投诉等负面影响，我司将按照根据代理人当月销售贡献度及各类投诉占当月全局总比综合得分对相关责任单位及关联人进行处罚，具体处罚标准见附件 2。

附件 1:

QQ 群	群号
乌航皖赣业务交流群	853538258
乌航苏沪闽业务交流群	853537334
乌航重庆站业务交流群	853540738
乌航湖北站业务交流群	853919535
乌航浙江站业务交流群	559277724
乌航宁青业务交流群	321711389
乌航湖南业务交流群	853938456
乌航广东业务交流群	853509201
乌航山东站业务交流群	853955579
乌航华北业务交流群	853507984
乌航琼桂业务交流群	853535125
乌航四川站业务交流群	709150124
乌航陕西站业务交流群	649938598
乌航云贵藏业务交流群	27286164

乌航河南站业务交流群	853493815
乌航新疆站业务交流群	853921721
乌航东北站业务交流群	541759846
乌航甘肃业务交流群	853510980

附件 2:

代理人当月销量贡献	分数	权重
前 10%	100	40%
前 10%-20%	70	
前 20%-50%	40	
前 50%-70%	20	
70% 及以后	0	
各类投诉占当月全局总比	分数	权重
前 10%	0	60%
前 10%-20%	20	
前 20%-50%	40	
前 50%-70%	70	
70% 及以后	100	
综合得分区间	处罚措施	
100 分-85 分	无	
84 分-70 分	书面警告	
69 分-55 分	罚款 500 元	
54 分-40 分	罚款 1000-2000 元	
39 分-30 分	罚款 2000-5000 元	
30 分及以下	罚款 5000 元并关闭授权	

计算示例：如代理人 A 在当月销量为前 10%，各类投诉占当月全局总比前 15%，则当月得分为 $100*40\%+20*60\%=52$ 分，视情况罚款 1000-2000 元；如代理人 B 当月销量为前 10%-20%，各类投诉占当月全局总比前 50%-70%，则当月得分为 $70*40\%+70*60\%=70$ 分，处以书面警告。

注意事项	无
------	---