

# 首都航空国际及地区航线业务通告

收件方：计财部、市场部

发件方：市场部

签发人：XX 经办人：裴惠英

页数：23

抄送：呼叫中心

## 首都航空国际和地区航线团队销售管理规定

各单位：

为进一步规范国际和地区航线团队的操作处理流程，明确相关工作的操作标准及违规操作的处罚办法，加强团队销售的风险控制，规避销售风险，保障航班收益，特制定并下发市场销售部国际和地区航线团队销售管理规定。

本文件适用于首都航空所有国际及地区航线团队业务，适用于国内营业部；如授权 BSP 代理出团队客票，对应保证金收取、团队考核由属地营业部负责并一律遵循此文件规定。

此文件生效后，同步废止 JDIR17023 关于呈报《首都航空国际及地区航线团队保证金管理规定》、关于呈报《首都航空系列团（保证金）管理规定》等团队相关管理规定。本规定的最终解释权归属国际业务中心。

此文件所涉及的“全款”、“票价”、“价格”等表述，均以票面净价（不含税）为基准计算。请各单位遵照执行。

附件：1. 团队销售操作流程

2. 团队销售操作规则

## 团队销售操作流程

团队销售分为临时团，系列团两类。临时团或可称为单团，为旅行社临时申请的团队，采取“一团一议”定价，一般为10人（含）以上，单程或往返，缴纳一定比例保证金的团队。系列团指旅行社合作推广，提前制定计划，有固定行程，连续定期出发，按航季或年度等阶段性确定座位，缴纳保证金并遵循考核的团队。

### 1. 临时团

#### 1.1 团队询价订座流程

营业部销售经理或客户经理提出团队需求，填好团队报价单发送至国际收益，收益根据航班实际情况进行报价，再由营业部销售经理或客户经理将团队价格报给旅行社。如在报价时说明报价有效期，按说明为准。原则上所有报价三天之内有效，超过三天，需重新询问团队价格。如航班在三天内客座率或市场情况发生较大变化，航线管理员可根据航班实际情况，增加或降低团队价格，避免团队收益损失。若旅行社确定需求提交团队订单已超过三天，航班销售无明显变化，可延续有效期。如果旅行社接受所报价格，应三天之内回复给营业部销售经理或客户经理，并在团队销售网提交团队订单。团队座位一经确认，团队管理转向保证金操作流程。

对于往返程的临时团，且我司有对应行程的系列团团队价格，若属于提价团，国际收益可以直接报价，若非提价团，国际收益需参考散客价格和市场信息报价，营业部审批至市场副总裁后报价给旅行社。

邮件审批流程：营业部-国际收益-国际中心经理-市场总经理-市场副总裁

团队报价单：

团队基本信息							市场信息调研				收益报价		市场情况跟踪反馈			
营业部/办事处	旅行社	申请人	申请日期	行程	人数	团队性质	主航段当天客座率	目前 HU 开放散客价格	市场价格水平	市场分析 及判断	营业部建议报价	收益报价	审批人	是否成交	未成交原因	外航行程选择及价格
北京	XXX旅行社	张三	2023/1/19	北京-马累-北京：3月13日-3月20日	20人/班	商务/展会/旅游/交流等	北京-马累： 3月13日：6% 马累-北京： 3月20日：6%	N+N 舱票面4250元，含税8113元	上海=马累直飞往返8000元，一程中转往返均7500元	1、市场淡/旺季，客流是否充足，航班当前情况， 2、团队是否有名单， 3、客户成交意向等	具体建议价格，XX元			是/否	价格高/客户日期未定/外航价格更优等	

## 1.2 闭环管理流程

国际团队询价遵循“首问责任制原则”，营业部/办事处不得推诿，由询价发起人完成团队询价的后续跟踪反馈等闭环管理程序。

1.2.1 对于未同意报价团队，营业部/办事处发起人需进行未成交原因调研，并邮件通报相应航线管理人员及国际中心经理/副经理。

1.2.2 对于同意报价团队，在报价有效期内，营业部/办事处跟踪旅行社发起订单审批，涉及 ADDON 航点，40 人（含）以内国际收益可以直接报价；超过 40 人，需提交国内收益航管审批。

1.2.3 涉及 SPA 航段在报价时需明确，仅报主航段价格，价格不包含 SPA 段价格，以及不保证 SPA 段的座位数量。

## 2 保证金收取标准及流程

### 2.1 临时团缴纳标准

团队价格等于或高于 1000 元/人，保证金缴纳标准按如下规定执行：订座后 3 个工作日内缴纳不低于 30% 团队票价作为保证金。航线旺季时间段或特殊情况下（如政策突变，临时客源激增等）需要缴纳第二次保证金，按通知要求为准。未按时限或要求缴纳保证金，营业部销售经理或客户经理立即取消座位。

团队价格低于 1000 元/人时，需缴纳 100% 团队全票价作为保证金。例如，团队价格为 800 元/人，需按 800 元/人缴纳保证金。

以临时性团队方式缴纳的保证金，不设置金额封顶要求。

### 2.2 系列团缴纳标准和扣罚

## 2.2.1 缴纳标准

区域	考核方式	罚金基数/人	考核成团率	保证金
美洲/欧洲/澳洲/俄罗斯航线	单团考核	按航线团队政策执行	按航线团队政策执行	1000 元/人起，季度 30 万封顶
亚太及地区航线	单团考核			600 元/人，季度 20 万封顶。
马累、塞班旅游航线	单团考核			5000 元/人，季度 100 万封顶。
备注	保证金按季度收取，特殊情况下，保证金的缴纳标准可结合市场竞争予以调整，邮件申请流程为国际中心经理-市场部总经理-市场副总裁			

## 2.3 保证金设置和收取流程

团队销售网操作步骤如下：

临时团订单审批完后，营业部销售经理在订单上设置保证金支付时限、金额比例、出票时限等。在设置完保证金相关要求后，客户在团队网上完成支付。若旅行社直接将保证金以汇款方式支付至首航账户，营业部销售经理需要将汇款回执水单发送至财务核查到账情况，同时明确该笔保证金对应的团队信息，以及是否在出票时进行抵付等信息，以便财务登记账单。确认金额到账后在订座编码中 RMK 备注保证金已付 XX 元。

系列团保证金缴纳：

合作代理通过给首航账户直接汇款方式缴纳，缴纳后提供水单至营业部销售经理/客户经理，营业部人员和财务核对到账情况，确认到账后推进航线合作后续事宜。

## 3 保证金管理

### 3.1 保证金冲抵

(1) 在各航线规定日期前取消团队座位或团队减人，不扣保证金，保证金可以充抵任意航线团队团款。此类保证金的冲抵流程：营业部销售经理—营业部总经理—国际中心副经理—国际中心经理。

(2) 由于公司原因导致旅行社取消团队的，例如航班延误、取消、变更等原因导致消团，保证金可以充抵任意航线团队团款。此类保证金的冲抵流程：营业部销售经理—营业部总经理—国际中心副经理—国际中心经理。

(3) 如果航班销售超过预期需要向旅行社征位，需要旅行社让出某一团队全部座位供散客销售导致消团，团队征位前向国际业务中心经理邮件备案，并抄送国际营销和国际收益，经国际业务中心经理同意征位后，方可将此团保证金冲抵任意航线团队团款。此类保证金的冲抵流程：营业部销售经理—营业部总经理—国际中心副经理—国际中心经理。

(4) 因旅行社原因导致团队取消、临时（40天内，含40天）终止合作，已缴纳的保证金均不退回或冲抵。如旅行社在接到首都航空罚金缴纳通知的一个自然月后仍未缴纳，或保证金无法覆盖罚金，首都航空有权停止团队合作。旅行社与首都航空在合作国际与地区航线系列团期间，不可将保证金用于罚金扣罚和票款冲抵。

(5) 因团队已支付的保证金无法拆分冲抵，若涉及部分冲抵部分罚金的情况，营业部可要求旅行社将罚金部分单独汇款至首航账户后，再在团队网处理保证金冲抵。

(6) 为加强销售人员客户维护及控制力，提升我司国际航班销售能力，促进航班销售，对团队出票率低于政策规定比例而扣减相应人数保证金进行如下规定，可以酌情减免扣罚力度。审批流程：营业部销售经理—营

业部经理-国际业务中心经理-市场部总经理-市场副总裁（申请减免扣罚邮件需要同步抄送国际营销人员和国际收益人员）

人数	审批	人数	审批	人数	审批
3人以下	营业部经理	4-10人	国际业务中心经理	11人以上	市场副总裁

如团队网上出票则按照团队网操作流程处理；如果由呼叫中心保障出票则此保证金冲抵或减免批示邮件应附在对应团队出票结算凭证上。

保证金充抵有效期原则上为一年（例如：航班日期为：2023年1月1日的团队保证金，则必须在2024年1月1日前充抵完），原则上过期不能进行充抵，直接计入国际航线收入。如需延期或因其他特殊情况申请冲抵，邮件审批同意后方可执行，呈报路径：营业部销售经理—营业部总经理—国际业务中心经理—市场部总经理-市场副总裁。

### 3.2 未冲抵保证金的处理

若在规定期限内出现没有冲抵任何团款的保证金，则被视为未被冲抵的团队保证金，未被冲抵的国际航线团队保证金在计算国际航线盈亏时计入国际航线收入。由国际客运渠道管理人员或营业部销售经理按月统计汇总后，发财务人员计入对应航线收入中。

## 4 保证金考核周期

临时团和系列团均须随团出票当时完成考核（即单个团考核），如有罚金和票款税费一并上缴，财务以月为单位进行统计复核。

团队罚金需和团队票款税费同时收款，否则不予团队出票。若因旅行社原因需先出票再支付罚金，需邮件审批至国际业务中心经理同意后，



方可出票，同时营业部需在三个工作日内收取团队罚金。

营业部销售经理每月 10 号之前将上月团队所有出票记录对应的考核结果以邮件形式发营业部领导和财务审批，并抄送国际营销、国际收益。

## 5. 保证金申退流程

### 5.1 保证金申退：

经双方沟通，在最后一次保证金合作结束后且缴纳完毕最后一个月月度罚金后无欠款，可申请退还。对系列团的保证金申退，需由营业部销售经理或国际营销客运渠道经理提出申请，并附上旅行社在合作有效期内每个月度考核汇总及扣罚情况说明。

合作期结束后，旅行社也可申请保证金自动延期。营业部需对当前季度的团队罚金进行清点，确保罚金已经结算完毕后才可进行退款或者延期。延期无需呈报公文、无需换开收据，需邮件申请备案。

延期邮件申请路径：国际销售经理-营业部经理-国际业务中心经理

### 5.2 临时团保证金申退：

经双方沟通，在旅行社后期无团队订座情况下，符合团队政策规定的成团率考核要求，且旅行社与公司在其它合作范围内无欠款条件下，可申请退还。

### 5.3 保证金申退公文路径：

经办人—营业部总经理—国际业务中心经理-市场部总经理—财务部收入结算主管/专员-财务部收入结算中心经理-分管部门经理。

## 6、团队价格制定

## 6.1 对标航线

(1) 有历史团队价格航线，参考参考航线同期团队价格。（同期时段，以分位数据参考时段为准。）

(2) 无历史团队价格航线：优先参考同区域我司在飞同类型航线的团队价格。同一区域内，优先境外航点在同一国家、飞行线路相近、飞行里程相近的航线。

## 6.2 参考因素

团队价格的制定需从航线运力同比增幅、团队市场客流预测、散客平均价格预测、对标航线团队价格（如有）等方面综合评估。参考对标航司的团队价格时，需结合时刻优劣、品牌力、中转便利性、市场份额等因素，进行综合对比分析。

## 6.3 审批流程

在选取对标航线后，综合评估拟定团队价格，以对标价格为依据按审批流程报批。

## 团队销售操作规则

采用历史贡献分位和引入新客户相结合的销售方式，通过建立客户进入、客户分位、客户考核、客户淘汰的良性团队销售体系，提升团队销售能力及客户忠诚度。

### 1 分位数量要求

原则上每条国际和地区航线的分位客户数量不低于 3 家。特殊情况，需由营业部或国际业务中心说明原因并邮件报至市场部门领导审批同意。

### 2 客户选取

#### 2.1 历史合作客户选取

##### (1) 选取标准

综合客户国际航线销售贡献、整体销售实力、客户忠诚度、配合程度、合作意愿度等方面评价体系，根据评分高低排名选取客户，客户选取以航线始发地与目的地所属客户为主，客户需具有良好的品牌形象、有较强的组团或旅游接待能力，了解首航团队销售规则，与首航合作意愿强烈。

##### (2) 评分规则

团队销售评分划为有航线历史数据及无航线历史数据两类，两类采用不同的评分标准。具体如下表：

客户评分表				
类型	序号	评估因素	分值	评分标准
有航线历史数据	1	平淡季贡献力	40	根据参考考核期内首航团队平淡季月份的销售数据，通过贡献力计算公式（参考备注第 3 条），对客户进行综合评分排名，排名第一得 40 分，排名第二得 35 分，排名第三得 30 分，依照排序逐级 5 分递减，

				最低 0 分。
	2	航线贡献力	40	根据该航线参考考核期内首航团队销售数据，通过贡献力计算公式（参考备注第 3 条），对客户进行综合评分排名，排名第一 40 分，排名第二得 35 分，排名第三得 30 分，依照排序逐级 5 分递减，最低 0 分。
	3	行为指标	20	结合合作配合度、合作债务、合作意愿等因素综合评分，排名第一得 20 分，排名第二得 15 分，排名第三得 10 分，依照排序逐级 5 分递减，最低 0 分。分数可并列（营业部提供建议）。
类型	序号	评估因素	分值	评分标准
无航线历史数据	1	国际区域销售贡献力	40	根据考核期内，该区域销售 OD 销售数据，O 点为区域内始发航点，D 点为所有首航航国际航点。（营业部也可根据实际情况，在同区域内筛选同方向或同类型航线数据作参考。）通过贡献力计算公式（参考备注第 3 条），对客户进行综合评分排名，排名第一得 40 分，排名第二得 35 分，排名第三得 30 分，依照排序逐级 5 分递减，最低 0 分
	2	境内区域销售贡献力	40	根据考核期内首航所有航线团队销量，通过贡献力计算公式（参考备注第 3 条），对客户进行综合评分排名，排名第一得 40 分；排名第二得 35 分；排名第三得 30 分，依照排序逐级 5 分递减。最低 0 分。
	3	行为指标	20	结合合作配合度、合作债务、合作意愿等因素综合评分，排名第一得 20 分，排名第二得 15 分，排名第三得 10 分，依照排序逐级 5 分递减，最低 0 分。分数可并列（营业部提供建议）。
备注	<p>1、始发地营业部至少需选取 3 名品牌影响力强服务规范，组团或地接能力较强的客户按照“客户评分表”进行评估。</p> <p>2、营业部如有指定弱势航线需要销售，则可以与营业部所属强势航线进行捆绑分位，捆绑销售的强弱航线需发国际中心经理审批同意并向国际中心备案，评分标准与分位比例均以强弱航线合计的数据为依据。</p> <p>3、指标定义：</p> <p>(1) 贡献力评分=销售贡献率*80%+成团率*20%。</p> <p>(2) 销售贡献率：单个客户出票量/航线团队总出票量。具体数据参照团</p>			

	<p>队网销售规则—团队分位—团队分位综合评分—贡献率。</p> <p>(3) 成团率：单个客户出票量/该客户成交总量，具体数据参照团队网销售规则—团队分位—团队分位综合评分—成团率。</p> <p>(4) 出票量：以航线为单位的团队销售量，具体数据参照团队网销售规则—团队分位—团队分位综合评分—出票量。</p> <p>(5) 若客户团队为呼叫中心保障出票，由营业部提供客户相关数据。</p>
--	---

### (3) 考核期参考时段

原则上，以分位月份为基准，向前推 12 个月，为历史数据参考时段。因疫情原因造成 2020-2022 年无历史团队数据，2023 年团队分位优先参考 2019 年数据。如特殊原因操作追溯日期数据不合理，由国际业务中心统一明确。如个别航线差异化要求，营业部给出合理的参考时段建议，报国际业务中心经理审批同意执行。

### (4) 平淡旺季划分

性质	区域	月份
旺季	美洲	6 月 15 日-9 月 10 日
	欧洲	7-9 月
	俄罗斯	7 月 10 日至 10 月 3 日
	澳洲	7-8 月、春节
	日韩	1-2 月、7-8 月
平淡季	所有地区	除以上旺季月份。

以上日期为境内始发国际段日期，如淡旺季时间有变化，国际收益报批国际业务中心经理后进行调整或更新。

## 2.2 新客户引进

### 2.2.1 参考因素

#### A 基本要求

a 能自觉遵守国家和行业法规，近两年内未受到旅游行政管理部门的行政处罚，无重大投诉、责任事故。

b 《企业法人营业执照》经营范围中许可经营项目包含有国际旅游业务；具备国家旅游局发放的《旅行社业务经营许可证》，同时许可经

营业务中包含有国际旅游业务；具备国家或地方税务机关颁发的税务登记证件。

c 有固定的经营场所和必要的营业设施；其主要业务是为公众提供住宿、餐饮、游览、导游、航空客票销售等旅行相关业务，并且与旅游团体和个人签订旅游合同，约定旅游服务项目。

d 若与首航近两年的有合作，需无不良信用记录，包括但不限于历史合作期间，违约金未足额缴纳或违反规定裸价销售、因合作方原因造成旅客投诉等情况。

## B 经营规模与能力

a 近三年内获得国家旅游局颁布的“年度全国旅行社 100 强”称号的旅行社优选。

b 根据旅行社省内外拥有全资或控股旅行社的数量评分。

c 根据旅行社省内外拥有的门市店数量评分。

c 有面对直客的独立互联网销售平台的优选。

e 能够在主要媒体或渠道定期发布相关旅游产品广告信息的优选。

## C 历史销售贡献（如有）

a 参考时段内团队销售总量排名靠前的优选。

b 参考时段内整体团队出票率排名靠前的优选。

c 参考时段内专线团队销量排名靠前的优选。

d 参考时段内专线团队出票率排名靠前的优选。

备注：“参考时段”见本章 2.1 条款。

## 2.2.2 审批流程

对于新引进的客户，需从基本要求、经营规模与能力、历史销售贡献(如有)等维度进行详细分析，并邮件报至市场部部门领导进行审批。

审批路径：营业部经理-国际业务中心经理-市场部总经理

## 2.3 分位的标准

### 2.3.1 有航线历史数据

(1) 单个客户上限总量=客户团队需求量/分位客户团队需求总量\*计划团队量。(如上限数量未达或超过计划团队量规模，国际业务中心和营业部可根据组团要求等实际情况，适当调整。最终各家分配数量不能打破客户排名顺序优先级。)

(2) 在优先满足历史贡献客户分位需求之后，剩余团队位数量用于满足新引入客户分位需求，若剩余团队位数量较小，营业部可与客户协商后，根据客户销售实力进行适量调配，新引进客户分配比例不得高于单客户平均值。

(3) 营业部/办事处需结合常规团队行程及客户意愿制定分位计划表，确定单个客户每班分位数量，并协商确定具体分配方式(如每周20人还是隔周40人等)，单个客户的分位比例不得超过50%。若超过50%等特殊情况需邮件报备至市场部总经理。

### 2.3.2 无航线历史数据

#### (1) 分配原则

优先属地客户分位。

#### (2) 单个客户分配量

原则上，按分客户数量平均分配。对于特殊情况需调剂，排名靠前客户优先多分配。

### (3) 新引进客户的分配

数量参考 2.3.1 的第 (2)、(3) 条执行。

## 2.4 分位流程

原则上，每年 2 月份开展 4-6 月团队销售；5 月份，开展 7-10 月团队销售；9 月份，开展 11 月至 3 月团队销售。特殊情况如春节旺季航线等，由国际业务中心统一明确。所有航线分位时，要求淡旺季捆绑销售。

2.4.1 国际收益发起航线团队销售的市场调研。包括但不限于，竞争航司的团队数量、价格、方式等。团队价格制定需要参考历史同期价格、竞争航司价格、散客预案最低销售价格等因素，综合制定。

2.4.2 国际收益确定航班团队销售计划总量及价格提交国际业务中心分管销售的经理。销售经理组织营业部，开展团队销售工作。

2.4.3 如营业部将所属强弱势航线进行捆绑分位，则按照强弱势航线合计的数据为依据进行评分排名确定分位客户。

2.4.4 营业部负责客户资料、行业销售数据、客户评分、客户排名及客户分位比例等数据的真实性。

2.4.5 营业部结合团队销售流程，通过历史数据取采取，客户排名分析，引进新客户，合作商谈等程序，结合客户选取标准及评分规则确定航线分位客户，计算客户分位比例制定分位方案。

2.4.6 以营业部为单位将分位方案以邮件形式发送营业部经理、国际业务中心总经理/副总经理审核同意，并抄送国际收益、国际渠道，邮件中需包含客户评分表及评分依据说明，如有新客户分位，需要介绍新引进客户情况。如果涉及分位数量调剂，也需要说明调剂原因。

2.4.7 各节点邮件回复同意后，将相关邮件发市场部监督邮箱备案，



同时抄送国际收益，并由营业部将分位计划导入团队网，提交国际收益、营业部经理，完成分位。营业部督促合作客户按要求缴纳保证金或保证金。若团队网无法进行分位，由营业部按分位方案通知客户提交团队订单。

## 2.5 客户考核

2.5.1 所有接受分位的客户，以销售季为单位分航线进行考核，如客户航线出团率低于 50%且低于航线平均出团率的 60%，则在下一销售季进行淘汰，自淘汰之日起半年内不得在相同航线上再次呈报。

2.5.2 客户需对本销售季分位团队订单进行无差异支付，不得选择性支付，否则视为放弃分位，取消该客户本销售季分位权限，营业部负责对所管辖的分位客户支付过程进行监控。

## 3. 计划团队位

**3.1 计划团队量确定：**国际收益在确定航线销售方案时，根据历史同期团队销售数据、航线运力变化情况、客流变化、航线团散比及预计今年散客可销售数量确定航线每班团队总量。团队总量=航班布局-预计散客可销售数。对于销售过程中接收的高于团队价格的提价团，该数量不统计在预案设定的团队总量里。

**3.2 团队位数量修改：**团队总量需经国际业务中心经理审核后执行，如需要修改团队总量需根据团队位修改规定执行，并将审批邮件抄送首航市场部收益监督邮箱备案：

### 3.2.1 航班团队位修改规定

(1) 超出销售方案团队位 10 个（含）以内的，由国际收益根据航班销售情况自行决定。

(2) 超出销售方案团队位 10 个以上的 20 个（含）以内的，需邮件征求国际业务中心经理同意。

(3) 超出销售方案团队位 20 个以上的，需邮件征求市场部总经理同意。

(4) 以上团队超出数量指单班团队数，且为按当前团队政策增加的座位数，提价的团队座位数不包含在内。

#### 4. 团队清位规则

##### 4.1 团队座位清理类型

**4.1.1 市场需求旺盛征位：**散客市场好于预期，为增加散客销售比例，提高航班收益，由国际收益根据航班销售情况发起征位需求，邮件需提供航班进度情况的截图作为说明，抄送首航市场部收益监督邮箱备案，并及时根据征位情况进行舱位调整。此类征位由营业部负责修改初始成交量。营业部将征位结果及初始成交量结报征位发起人。

##### 4.1.2 全款团队清位：

(1) 营业部在接到全款团队需求时，如扩大团队计划位或清理未缴纳保证金的团队承接，则可按照政策价成交；

(2) 如需清理已支付全票款的团队或将全部计划位征位承接，则该全款团队需提价 5%（含）以上进行成交，此类清位由营业部负责修改初始成交量；

(3) 对于清位成交或扩大团队计划位后成交的全款团队订单，必须在 24 小时内出票，如超过 24 小时未出票，须及时进行清位操作，全款保证金不退。特殊情况需要延长出票时限，可邮件请示国际业务中心经理/副经理审批同意后执行。

**4.1.3 系统清位异常:**当系统发生清位异常导致部分订单未能及时清理, 由营业部进行手工清理。

## **4.2 团队座位清理原则**

4.2.1 团队座位清理数量: 国际收益/营业部根据航班销售需要对团队未缴纳保证金或保证金部分进行清位, 如: 支付 60%票款的团队, 可以按要求进行清理 40%的团队位, 对支付 30%票款的团队, 可以按照要求进行清理 70%的团队位, 以此类推。如被清理团队愿意在 24 个小时内缴纳全票款可不予以清理, 但必须做好监控, 过时限未缴纳全款仍须清理。

4.2.2 已支付全款团队或者团队已经缴纳保证金的部分可以不予以清理, 如因销售需要, 可以进行协商清理。

4.2.3 团队座位清理顺序: 按航线前 2 个月贡献率从低到高进行清理。若无相关数据, 可参考分位评分从低到高进行清理。

4.2.4 对未按要求缴纳保证金同时系统又未自动清理的团队, 可以根据航班销售情况进行无条件清理。

## **4.3 团队清位初始成交量修改**

由营业部协助客户修改订单初始成交量, 目前须进行修改初始成交量的减人操作有:

4.3.1. 因我司原因造成旅行社团队取消, 如航班取消、团队政策调整等。

4.3.2. 为接受能出票带全款团队的清位操作。

4.3.3. 市场较好我司主动进行的清位操作。如无特殊原因, 其他情况下, 任何人不得为提高旅行社出团率而进行修改初始成交量操作。

## **4.4 团队座位清理备案**

4.4.1 除了为接受带全款团队的清位操作以外，其它理由清位操作需邮件备案首航市场部收益监督邮箱，并邮件抄送国际收益。

4.4.2 在清位（减人）操作时，必须备注清位原因。如为接能立即出票团队的清位，必须在备注里注明“接受订单 XXXX 的清位”字样及填写全款订单号；如市场原因需要清位，须注明“因市场原因国际收益要求清位”、“因市场原因已经沟通国际收益”等字样。

#### **4.5 团队核团**

各营业部/办事处每周不少于一次对未来两个月航班进行团队核团，并将核团信息在团队网上维护或直接通知国际收益、国际营销人员。若国际收益有临时核团需求，则按国际收益要求执行。

#### **5 团队加人**

在团队限额内，营业部可以根据航班销售情况在团队网上提交进行加人处理。在团队总限额内由国际收益审批；超过团队限额，参考团队位修改规则审批后处理。加人加价情况在订单成交后营业部发起一团一议审批报至国际业务中心经理审批，或一团一议政策审批同意后国际收益确定成交订单。

#### **6 团队换人及自愿退票规定**

6.1 国际航班团队客票出票后，原则上需控制在 20%以内，换人费用需加价按原团队票价的 30%收取，如果变更费低于 100 元按照 100 元收取。

6.2 自愿退票规定：

不得自愿退票、改期。

#### **7. 不正常航班处理规则**

当我司航班取消时，营业部需及时通知旅行社航班取消情况，并和旅

行社确认团队处理方式。

7.1 已出票团队按照现行的国际航线不正常航班相关规定执行。

7.2 未出票团队按以下方式处理：

7.2.1 当我司航班取消时，如有我司当天或后继航班可以保护时，给予已经缴纳全款保证金团队按已出票团队优先进行保护（不能超出航班布局），团队保护依次按旅行社贡献率分先后顺序进行保护。未缴纳保证金或保证金的团队，结合航班销售情况进行保护，若保护后超过航班团队配额，则不进行保护；若保护后未超过团队配额，可直接进行保护。

7.2.2 当我司航班取消时，已缴全款保证金但未出票的团队保护至团队价格较低的航班时，按保护后航班的团队价格出票，多余保证金按规定申退或冲抵；保护至团队价格较高的航班时，按照一团一议的形式，为被保护的团队呈报调整政策，被保护的团队在 24 小时内按照原先缴纳保证金时的价格出票。

7.2.3 航班保护时，团队网订单发起变更申请，提交国际收益审核，审核同意后再进行变更保护。特殊情况若团队网无法操作，则采取 ETERM 系统 K 位操作保护。

7.3 当我司航班取消时，无论是缴纳全款或缴纳部分保证金的团队，如我司航班无法进行保护的，不予以保护，可申请全额退保证金。

## 8. 团队销售的特殊流程

8.1 客户操作订单失误，如名单输入错误、错减订单人数等人为因素情况，如需调整订单信息，客户需邮件向营业部提供订单截图说明，经营业部经理/副经理审批同意后，由营业部协助客户修改订单信息，邮件抄送国际收益。

8.2 因系统故障导致订单异常，如系统故障导致订单重复支付、支付异常导致出票失败等，如需恢复订单信息，营业部须先邮件发送技术相关人员确认后，并邮件抄送营业部经理，经营业部经理/副经理审批同意后，由营业部协助客户修改订单信息，邮件抄送国际收益。

8.3 团队编码被误清，在座位取消后 5 小时内提出恢复申请，国际收益在航班有座位的情况下可予以恢复，经营业部/办事处经理/副经理审批同意后，填写《国际航班 K 位申请表》提交国际收益协助 K 位，营业部协助客户修改订单信息。

8.4 团队价格低于散客单程的团队订单，不得出现只使用首段，其余航段申退的情况，收益监督定期对团队价格低于散客单程的团队订单进行排查，对于出现上述违规申退的旅行社/代理人，扣罚团队网账号保证金，单次扣罚金额为往返团队价格与往返散客价格差价，同时冻结其 JD 销售权限。

此文件自下发次日起生效，若其他国际团队相关规定与此管理规定有不一致，按此管理规定执行。

首航市场部国际业务中心

2023 年 2 月 24 日