



航空股份市场营销委渠道业务提示

GNQD〔2023〕04 号

提示主题	关于加强代理人 3.15 服务质量管理的业务提示			
签发时间	2023 年 3 月 10 日		签发人	艾朱巍
执行类型	☑阅知 ☑落实☑传达□反馈		联系人	吴用
发布范围	主送	境内各区域营销中心、营业部、各 OTA 平台		
	抄送	销售部领导、销售管理中心经理、平台运营中心经理、境内各区域营销单位经理		
提示内容	各一线销售单位： 3.15 期间为服务投诉焦点时期，同时为进一步切实做好旅客服务保障工作，加强代理人服务质量管理，特对代理人日常销售工作规范与营业部相关工作提示如下： 一、代理人 3.15 服务规范要求 1. 正确留存旅客有效联系方式，保证出行信息及时通达旅客。 销售过程中，代理人须在定座系统中的 CTCM 项下输入留存旅客有效联系手机号码。在我司航班发生变化时，代理人须及时、迅速、完整的将有关航班变更及后续保障处理等信息通知旅客，并根据我司要求，有效开展旅客出行保障工作。 2. 关注疫情与甲流防控政策变化，及时采取服务措施，协助旅客避免不必要的出行受阻。 各一线单位及所辖销售代理人须实时关注各地疫情与甲流防控政策要求，切实做好相关出行信息的告知工作。如：实时更			

新与旅客出行有关的各地实时疫情与甲流防控要求,做好客票退改签的应对服务等。

3. 关注退票时限要求, 保证票款 7 个工作日内退回旅客。

各一线单位及所辖代理人须严格执行交通部《公共航空运输旅客服务管理规定》, 即 2021 年 3 号令要求, 完善内部流程, 切实做好退票服务工作, 保证票款在 7 个工作日内完成起算和退回程序。加强对其他时限规定的旅客服务要求处理, 避免超时超限。

4. 严格按照我司要求, 规范展示合作类产品, 履行产品告知义务。

代理人在销售与我司合作类产品时, 需规范展示产品运价、标签、权益及客票的使用规则, 并履行所有的告知义务。如: 客票的退改签规则以及权益的变化等限制条款。不得擅自变更权益、规则, 或片面展示运价等。

5. 积极及时应对旅客投诉, 避免投诉升级。

6. 严格遵守我司要求, 做好特殊旅客服务。

7. 严格按照我司要求保障 3.15 期间不正常航班, 严格按照我司退改签规则进行操作。

8. 督促代理人避免在 3.15 期间组合销售时间间隔 2 小时以内的国内中转/联程航班; 中转国际航班以订座终端里 MCT 时间要求为准; 同时做好中转时间要求、误机风险提示。

二、区域营销中心、营业部工作安排

1. CTCM 排查

PNR 中 CTCM 预留旅客有效联系方式，营业部应重点排查 3.15 期间旅客编码中的 CTCM 项，确保旅客能收到我司不正常航班信息，对于检查的不符合规范代理人要督促立即整改，并纳入考评。

2. 做好 3.15 期间不正常航班保障

营业部要与地服部等配合，及时联系旅行社与代理人，做好 3.15 期间不正常航班保障，确保不出现集体事件。

3. 关注 3.15 期间舆情情况

营业部及时掌握当地媒体出现的舆情信息，并按照公司要求进行上报。

三、销售管理中心 3.15 管控

1. OTA 平台全流程监查

在 3.15 前，销售管理中心对主要 OTA 平台进行全流程监查，监查内容包含不限于如下范围：(1)航站楼；(2)运价；(3)舱位、权益；(4)退改收费展示；(5)行李额；(6)购票必读项；(7)随定随出或预先约定时限内出票；(8)CTCM；(9)出票 office 号；(10)出票短信（含截载时间）；(11)退票退款（①自愿/非自愿退款原因选择；②退款金额计算；③退款短信提示；④退款到账时间。）(12)根据近期投诉案例或检查发现的问题点持续新增检查项。

2. CTCM 监查

	销售管理中心对 3.15 期间航班 CTCM 项进行重点监查, 对发现的不合格项将进行处罚应用。
--	---

特此提示

市场营销委销售管理中心

2023 年 3 月 10 日