



# 航空股份市场营销委员会渠道业务提示

GNQD〔2023〕19号

|      |   |                       |     |
|------|---|-----------------------|-----|
| 提示主题 | 关于开展代理人原因局投综合整治的业务提示  |                       |     |
| 签发时间 | 2023年7月11日  | 签发人                   | 朱健春 |
| 执行类型 | R 阅知 R 落实 R 传达 R 反馈   | 联系人                   | 张国豪 |
| 发布范围 | 主送  | 各营业部                  |     |
|      | 抄送  | 销售部领导、销售管理中心经理、各营业部经理 |     |
| 提示内容 | <p>各销售单位：</p> <p>针对今年以来频繁出现同一类型原因造成的局方有效投诉，销售管理中心联合多单位联合制定了多项措施整改提升，取得了较好的效果。为巩固服务质量持续提升的局面，促进 OTA 平台自查自纠，管控局投风险点，特提示如下：</p> <p>一、局投服务质量提升</p> <p>每 1 起典型性局方有效投诉，销售管理中心均将组织质量督察中心、平台运营中心等单位对责任 OTA 平台召开服务质量提升会，通过远程或约谈方式深挖问题根源，建立长效机制持续解决投诉风险。</p> <p>二、局投的考核应用</p> <p>1. 对出现的每 1 起局投违规行为，都根据客运销售代理协议进行追责。</p> <p>2. 每个自然月，代理人出现 2 起（含）以上同一类型原因导致的有效局投，销售管理中心将暂停该代理人 BSP 代理费 2 周。</p> |                       |     |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>3. 每个自然月，超过 3 起（含）以上同一类型原因导致的有效局投，则加倍处罚。</p> <p>三、其他</p> <p>本业务提示下发之日起执行，由销售部销售管理中心负责解释。</p> <p>特此提示</p> <p style="text-align: center;">市场营销委员会销售管理中心</p> <p style="text-align: right;">2023 年 7 月 11 日</p> |
|--|--|