



# 中性航空

信天游行程单机场代打服务

## 信天游行程单机场代打服务

### 服务规范及服务承诺

2010年8月更新

目录

---

1. 前言.....	3
1.1 目标.....	3
1.2 服务原则.....	3
2. 服务内容.....	3
3. 服务承诺.....	3
4. 服务流程.....	4
5. 其他事项.....	5
6. 开通机场柜台名单、营业时间、柜台位置.....	

## 1. 前言

为保障旅客和代理人的利益，更好地实施工程单代打服务，所以我们需要高效率的服务流程、完整的服务架构和优秀的服务人员来组成一支完整的柜台服务队伍，特此制定本规范。

### 1.1 目标

以客户的需求为自己的需求，客户的利益就是我们的利益，要尽最大的努力来服务签约客户和航空旅客。

### 1.2 服务原则

- 保证柜台在最短时间内为旅客打印行程单
- 要给客户和旅客更多的选择机会
- 服务尽量使客户和旅客满意，即时无法完全满意，也要使客户和旅客没有疑问

## 2. 服务内容

为规范行程单配送的市场体系，以及更加方便代理人日常运作，减少配送成本，方便旅客，提高服务品质；中国航信将自主研发的“行程单机场代打系统”投放在各地信天游机场柜台用于为旅客提供行程单实时打印服务。该服务柜台在国内机场使用统一的服务标识、统一的装修风格、统一的服务标准、统一的服务流程、统一的打印管理系统，为代理人和航空旅客提供行程单机场打印的中性化柜台服务。

### 3. 服务承诺

- 航信承诺在各地信天游柜台摆放明显标识以方便旅客寻找柜台；
- 航信承诺代打服务出现任何问题时，优先保障旅客利益；
- 凡遇到因旅客个人原因导致无法领取行程单的情况，航信承诺指引旅客前往目的地机场柜台取票（如目的地机场设有信天游柜台）；
- 航信承诺当出现旅客、系统等问题情况时，由专人实时处理并尽快解决问题；
- 航信承诺柜台服务的完全中性化，不从事机票销售等与代理人业务发生冲突的服务。
- 柜台打印的行程单填开单位是“XX 机场服务柜台”，不涉及任何非中性企业名称。
- 保证柜台的处理能力，在柜台业务饱和度达到最大时，航信将协调人力为旅客进行打印尽量缩短旅客等候的时间。
- 代打服务不分本地/异地，一律按统一价格收费，不再有额外费用发生。

### 4. 服务流程

“信天游行程单机场代打服务”的简单业务代打流程如下：代理人在旅客付款出票后，通过登录航信系统帐号将该票号录入数据库内（可手工录入或接口导入），并通过航信短信平台将旅客出发地机场柜台位置的文字描述以短信的形式发送到旅客手机上（代理商也可通过自有的短信平台将柜台位置描述发送给旅客）。旅客在收到后可凭此短信和有效身份证件前往柜台，信天游柜台工作人员在核实旅客身份后实时为旅客打印行程单（如图-1 所示）。

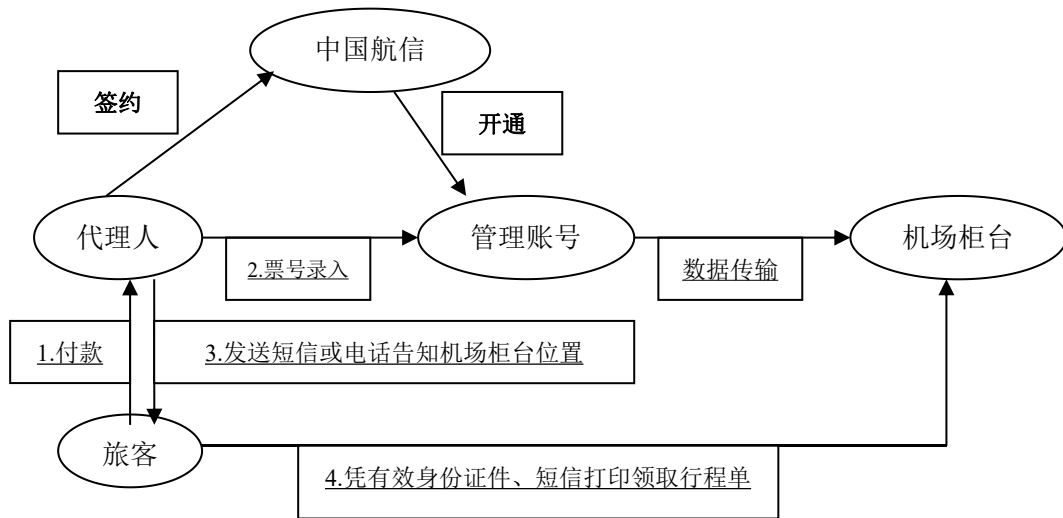


图-1

\*备注：业务流程步骤

1. 旅客支付票款后，代理人解挂；
2. 代理人通过管理账号录入该旅客票号（接口录入或手工录入）；
3. 代理人可通过自身短信平台或使用航信平台发送柜台位置文字描述给旅客；
4. 旅客凭有效身份证件、短信前往机场柜台打印领取行程单；

## 5. 其他事项

- 旅客持有效身份证件和短信到已开通服务的“信天游”机场服务柜台打印行程单，柜台将实时为旅客打印并交由旅客核实签名确认，不对旅客收取费用；
- 旅客需出示有效身份证件以领取行程单，无有效证件将不予打印；
- 柜台承诺对于有效的电子客票票号（符合柜台系统要求及打印要求的），保证旅客来到柜台后凭有效证件即时拿到行程单。由于票号的唯一性，保证旅客不会拿错行程单；
- 柜台按照网上公示的营业时间进行运营，如遇特殊情况将有所调整（代理人可通过.中性航空.信天游.来查询各柜台具体营业时间，如遇时间变更航信将提前在网站公示，并以电话或邮件的形式及时通知代理人）；
- 如代理人或旅客在打印过程中遇到任何问题，均可拨打航信统一客服热线

[GKL7770](#)来寻求帮助;

## 6. 开通机场柜台名单、营业时间、柜台位置

航信将在.中性航空.信天游.公布机场服务柜台的开通信息、列表等资料,如位置、营业时间等有变动将会提前3天在网站上告知,并会以电话和邮件的方式及时通知签约代理人