

# 四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社

青旅九龙分社[2017]第 006 号

签发人：栾进

## 关于做好 2017 年国庆中秋假 日旅游工作的通知

省青九龙分社各部门：

按照《成都市旅游产业发展领导小组办公室关于做好 2017 年国庆中秋假日旅游工作的通知》（成旅产办发〔2017〕50 号）要求，在中秋、国庆 8 天长假中，我市要围绕“安全、质量、秩序、效益、文明”的假日旅游工作目标，认真做好各项工作，确保人民群众度过一个欢乐祥和的国庆、中秋节假期。要求各旅行社企业在国庆中秋假日期间做好游客安全、行业稳定、旅游秩序等工作。

即日起，市旅游局将联合各区县旅游主管部门、石油、工商、消防、交通等部门对成都市景区、涉旅酒店、旅行社企业、农家乐进行联合执法检查，对消防、交通安全、食品卫生、诚信经营等方面进行整顿。各企业应严格落实各企业的主体责任，开展自查工作，高度重视游客安全，行业稳定和旅游秩序，防范公共事故的发生。各企业应强化职能追究，畅通信息渠道，制定应急预案、交通保障方案。各旅行社应当诚信经营，**不售卖不合理低价游产品，不经营非法一日游，不进行虚假宣传**，不得强迫游客消费等。为保证国庆中秋假日期间出行游客安全，各项工作正常开展，现将有关事项通知如下：

一、各部门员工须诚信经营，规范经营秩序。不得向游客推荐、售卖“不合理低价游”产品，不进行虚假宣传，不售卖“非法一日游”产品。所有售卖产品必须

明码标价，无隐形消费。若有上述违法违规行为，一经查实则按照《旅游法》、旅游主管部门、公司的《质量安全管理规范》等相关规定处罚。

二、须与所有出游的游客在其出发前签订正规的旅游合同，合同填写须规范，旅游投诉电话 028-12301 须填写在合同上。禁止将团队转交未与总公司签订转并团协议的旅行社。

三、旅行过程中，不得强迫游客消费，严格约束导游与司机的行为，不得出现导游与司机宰客的行为。

四、接到游客投诉电话须立即妥善处理，不得拖延，在行程中将问题解决。

五、各部门应畅通信息渠道，建立出行游客档案表，需包含每位游客姓名、联系方式、出行日期、出行线路、紧急联系人方式等。提醒游客随身携带《游客安全信息卡》。

六、各部门应做好文明旅游宣传工作。旅游从业者提高自身文明素质、严格旅游服务标准、规范自身经营行为，立足本职践行文明诚信服务，宣传引导文明旅游。引导游客文明旅游、守秩序、讲卫生、安全出行、理性消费、爱护公共设施。

七、各部门必须高度重视游客安全工作，不得为游客安排无旅游运营资质的车辆、无导游证的人员带团。出行前，为游客购买旅游意外险。如发生涉旅突发事件，及时公布组团社信息、人员信息，公布旅游部门相关处置和救助信息，发布当地气象、治安等旅游安全风险提示以及咨询、救助等服务热线信息。认真学习应急预案，遇事要冷静、不慌张，做好每一步工作。

八、请各部门积极配合，共同保证游客安全、行业稳定和旅游秩序。

九、国庆中秋假日期间分社值班人联系方式

谢晶：18628108411 （24h 在线）

姚芳：13980697324 （24h 在线）

栾进（总经理）：18602822822（24h 在线）

特此通知！

附件：10.1 国庆中秋假日期间旅游应急预

10.2 关于不正常航班应急预案

四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社

2017年9月29日

附件：

## 10.1 国庆中秋假日期间旅游应急预案

### 一、应急组织体系领导小组

领导小组及职责

组 长：总经理栾进、谢晶

副组长：姚芳、汤敏

成 员：刘石芝、丁文杰、姚芳、周雪琼、具体职责：接到报警后根据事故情况及时报告组长，决定本预案的启动和终止，积极协助相关部门为旅游者提供各种救援；对各类信息进行汇总分析，及时向上级部门和有关单位报告有关救援信息，以及处理其他相关事项。组长不在时由副组长代行其职责。

### 二、报告与处置信息

旅游事件发生后，组长应及时在接报后 1 小时内，将情况报告政府主管部门。

#### 2.1 指挥与协调

组长统一领导、协调旅游事件应急救援工作，并及时启动应急预案，组织有关专家指导现场应急救援。

#### 2.2 应急处置

##### 2.2.1 应急处置基本步骤

事发第一时间处置旅游事件，事发后，应迅速组织开展自救、互救，充分利用社会救援力量开展抢险救援工作。事发地旅游事件应急救援力量不足以有效救援时，向上市旅游局请求增加救援力量。

现场救助应急处置内容：封锁事发现场；建立现场工作区域；抢救受害人员；设立人员疏散区；对旅游事件危害情况进行初始评估；探测危险物资及控制危险源；清理旅游事件现场。24h 之内上报旅游意外险及旅行社责任险。

旅游意外险承保公司：中国人民财产保险股份有限公司武侯支公司（武侯人保）

旅行社责任险承保公司：江泰保险经纪股份有限公司

2.3 信息发布配合政府有关部门做好新闻发布的准备工作。

2.4 应急结束当事件已经得到有效控制，受伤人员基本得到救治时，根据上级的指示宣布应急结束。

### 三、预警

根据对旅客可能造成的危害性及紧急程度、发展趋势，将旅游安全生产事件预警分为一般预警和紧急预警。由应急领导小组办公室通过电话或上墙发布等形式对外发布。

预警类型	预警条件	预警措施
一般预警	当地政府和目的地政府发布一般天气灾害预警可能影响到旅客安全；	1、为游客讲解危险情况 2、完善应急准备 3、必要时取消活动
紧急预警	可能对游客造成重大人身伤害，可能造成社会影响的	通知所有人员，中止行程，再组织有序撤离。

附件：

## 10.2 关于不正常航班应急预案

### 一、预警：

1、在公司预先知道近期天气状况（如台风天气）或者近期有军演时，首先做一个预警的通知，比如在微信公众号做一个关于最新天气的推广，推送给客人知晓。

2、所有团队、散客的航班时间、航班状态在没有收到航空公司进一步的消息时，都按原定的时间出发去机场集合。

### 二、处理方案：

#### 1、取消：

如果客人要取消，请确认好是整团客人都取消还是只有部分客人要取消。

#### 2、延期：

在实在没法走的情况下，尽量让客人延期，找后面相同类型的团期，或者改其他时间出发（请按合同勾选的条款来进行）。

3、出团通知书上要有应急预案且公司中层、OP、当天值班销售，每个岗位至少要有一人

4、票证部也要有相应的人员来负责此事件

5、各个航司服务热线：

国航：95583

港龙：400-888-6628

川航：95378 关于不正常航班应急预案

香港航空：950715

祥鹏：95326

澳航：010-65158988

6、需提前准备不正常航班每个客人相对应的客票信息（如票号）

7、如何拿到证据尽量减少客人损失

1）、机票：每个客人在机场相应航空公司柜台找工作人员开航班延误或取消证明

2）、酒店：客人自己去酒店前台或者打电话到酒店前台落实情况，如果工作人员有说处理情况（如全退或者部分退），尽量拿到工作人员的工号以及名字（工作人员胸前都有胸牌），如果工作人员不提供工号以及名字，我社尽量协助客人处理，一切结果等酒店回复，我社不保证。

三、回复客人标准话术：

关于航班延误的 4 个疑问

疑问一：为什么 空中管制不能飞？

目前，中国的空域管理权属于空军，民航总局只能在空军的允许范围内使用空域，并且要随时接受空军的管理。中国大约 80%的领空处于军方的直接管制之下，而民航能够利用的空域只有不到 20%比例，这 20%还得在军方的严厉管控下方可使用。由于演习的持续时间，管控领域属于军事机密，遇到此种情况的航空公司只能以空中管制为由向旅客交待，不能多说半个字。

空域不大，航路相对就少，必然会造成航路堵塞。例如京广航路，就是一条宽 20 公里、高度从 0 至 14000 米的空中通道。飞机只能在这一航路上飞行，不能有任

何偏离。京广间的所有航班，以及从郑州、武汉、长沙等地至北京、广州方向的航班，从东北等地前往广州方向的航班，都要在这一航路上飞行。

就比如坐汽车时，很可能高速路上不堵，但高速路口堵，坐飞机同样如此。每座机场都有固定的进出港航路，所有飞机都必须按照固定航路飞行，不能乱飞。以广州新白云机场为例，该机场一共只有三个出口，北出口在韶关，东出口在龙门，西出口在南宁。每个进出口到机场上空的距离约两三百公里，这段路程被称为空中走廊。白云机场每天进出港的近千架飞机，在进入机场的管制区后，都只能通过这三个出口起降。一旦起降飞机过多，进出港航路堵塞，航空公司只好以空中管制为由拖延起降。

疑问二：你看 X 航的飞机都飞走了，凭什么我乘坐的飞机不能飞？

这种情形有很多种情况：

第一、不同的飞机有着完全不同的安全标准，有些相差十分巨大，很可能在同样的天气条件下，A380 可以飞但 A320 就是不能飞。

第二、对于相同的机型，各个航空公司的安全标准也不一样。在相同的天气条件下，很可能符合了东航的安全标准但不符合海航的。

第三、国际航班有优先起飞权，这是一个世界范围内都通行的不成文准则，之前在游记中有蜂蜂们写到，加航的飞机起飞了几小时但国航的飞机还原地不动，很可能就是遇到了这种情况。

疑问三：窗外万里晴空，为什么说因为“天气原因”不能飞？

遇到飞机晚点的乘客，一个经常听到的理由就是“天气原因”。但乘客看到眼前天气晴朗，查到目的地同样如此时，难免会怀疑是否被航空公司忽悠了。但事实上，“天气原因”简单的四个字实际包含了很多种情况：出发地机场天气状况不宜



起飞；目的地机场天气状况不宜降落；飞行航路上气象状况不宜飞越等等；在漫长的既定航线上，只要一个地方出现异常气候条件，飞机就只能因“天气原因”停在原地。航空飞行领域对于“天气状况”的判断与普通人的生活经验有很大差别。飞机起降不怕大风大雨，影响的关键气象因素是能见度、机场起飞降落航道附近的低云、雷雨区，强侧风等因素，晴朗不代表飞行意义上的正常天气。

此外，飞机在降落时常常会遇到短时间的恶劣天气，可能5分钟前和5分钟后都允许飞机降落，但你的飞机刚好赶上恶劣天气无法降落，这也是常见现象。

疑问四：既然知道会延误，为什么要在飞机里面等？

飞机从离开至到达需经过十分复杂的管制流程。在航班起飞前，飞行员就要经过与出发许可席联络、与地面台联络、与塔台联络等6个环节。每一个环节必须达到标准方可进行下一个，而且由于跑道等资源有限，相应环节并不可能一直等到符合条件才能进入下一个，而是在规定时间内达不到条件，就得全部退回重来。

在这种规则下就不难解释，为什么航空公司总会劝说乘客尽快登机，因为飞行员一旦延误一分钟申请航班，就要给后面所有正点申请的航班让路，有时候甚至要让过后面十几班飞机才能起飞。常有乘客抱怨航空公司明知航班延误，还要把乘客关在机舱里等待，而不是去更宽敞的候机厅休息。甚至有媒体分析称航空公司此举是为了提高航班准点率。但事实上，只有飞机关闭了舱门才能申请出发许可，从而进入等待起飞的序列。如果乘客这时候中途下机，飞机立刻会被排除出等待序列。

#### 四、善后

1、做好善后工作，以及在团期结束后对客人做一个回访，尽量让客人心理感觉好一点。

2、如果有遇到客人投诉，请按申诉流程走：

## 1)、港龙

百度搜索：国泰航空-点击进入首页-滑到最下面-点击“联系我们”



点击进去之后点：投诉处理



然后在该页面填写个人资料以及投诉内容

## 投诉、称赞、建议及查询

与好友分享:  

我们致力为顾客提供最好的服务和体验。您的意见能协助我们进一步提升服务质素，对我们至关重要。期待听取您的意见，谢谢！

如果您联系我们想了解当前或即将出发的旅行，请联系您的[当地客户服务中心](#)。

如果您有物品遗留在我们的客机上，请联系[当地行李服务柜台](#)。

### 意见书

**请注意，您的操作时限将于 30 分钟后结束。**

**所有附 \* 号的为必须填写栏目。**

**称谓\***

选择 ▼

**姓氏\***

输入旅游证件登记的英文姓名

**名字\***

输入旅游证件登记的英文姓名

**电邮地址\***

**邮寄地址\***

**居住国家或地区\***

选择 ▼

**电话号码**

 -  - 

(国家 - 地区 - 号码)

**传真号码**

 -  - 

(国家 - 地区 - 号码)

会员级别

飞行常客计划

会员号码

意见类别\*

标题\*

航班编号

航班日期

出发地

目的地

座位编号


舱位级别

我希望收到回复\*  
 是  否

意见\*

2)、国航投诉流程:

百度搜索：中国国际航空公司-点击进入首页-滑到最下面-点击“用户反馈”

客户服务	旅行服务	自助服务	国航系合作伙伴	
旅客须知	目的地指南	网上值机办理	中航集团	中国国际航空内蒙古公司
常见问题	签证信息	航班时刻查询	深圳航空	中国国际货运航空有限公
在线客服	机场交通指南	航班动态查询	山东航空	北京飞机维修工程有限公
特殊旅客出行提示	乘机流程指南	附加服务预订	澳门航空	
<b>用户反馈</b>	快速通关服务	特殊旅客出行服务	大连航空	 <p>指 贴 心 智 慧 尽 在</p>
网站满意度调查	机上医疗设备	行李丢失及延误查询	西藏航空	
机上应急延误预案			北京航空	
不正常航班服务				

关于国航 | 运输总条件 | 法律声明 | 隐私条款 | 国货航 | 投资者关系 | 中航集团 | 中航传媒 | 友情链接 | 网站满意度问卷调查  
 星盟环球程产品

进去之后填写个人信息以及投诉内容，然后点提交



首页 > 联系我们 > 联系客服 > 旅客意见反馈

## 旅客意见反馈

反馈类型(\*)  反馈环节

主题(\*)

姓名(\*)  客票号码

• email  • 联系电话  • 2选1必填

事件描述(\*) 注：内容最多输入1200个汉字及符号！

验证码  [换一张?](#)

或者通过邮件、写信、打电话到国航进行投诉

邮件地址：[customer\\_relations@airchina.com](mailto:customer_relations@airchina.com)

邮寄信箱：北京市顺义区天竺空港经济开发区天柱西路16号4层4004室中国国际航空股份公司 产品服务部客户关系维护中心 邮编：101312

投诉电话/传真：95583

3) 川航客服电话：95378

4) 香港航空客服电话：请拨打 950715

5) 澳门航空投诉流程：

百度搜索：澳门航空-点击进入首页-滑到最下面-点击“意见提供”

<p><b>關於澳航</b></p> <p>公司資料</p> <p>澳航新聞</p> <p>航線圖</p> <p>澳航機隊</p> <p>運輸總條款</p>	<p><b>貨運服務</b></p> <p>訂艙系統</p> <p>貨況查詢系統</p> <p>聯絡澳門貨運部</p> <p>貨運總代理</p> <p><b>韓國 Express Cargo</b></p>	<p><b>澳航各地網站</b></p> <p>澳門站(繁中)</p> <p>台灣站(繁中)</p> <p>韓國站</p> <p>Macau(English)</p> <p>日本站</p>	<p>中國大陸站(簡中)</p> <p>北京站 天津站 上海站</p> <p>杭州站 南京站 寧波站</p> <p>成都站 重慶站 南寧站</p> <p>廈門站 太原站 鄭州站</p>
<p><b>聯絡我們</b></p> <p>澳門及各地辦事處</p> <p>澳門特約旅行社</p> <p>客運總代理</p> <p><b>意見提供</b></p>	<p><b>旅行同業服務</b></p> <p>代理服務平台(澳門區)</p> <p>代理服務平台(華南區)</p> <p>澳航假期訂房平台</p>	<p>常見問題 . 人才招聘 . 隱私及條例</p> <p><b>Centralized Operational Manuals</b></p>	

进去之后填写个人信息以及投诉内容，然后点提交

## 意見提供 *Comments*



聯絡各站	客運總代理	貨運總代理	特約旅行社	<b>意見提供</b>
姓名：	<input type="text"/>			
聯絡電話：	澳門(853)	-	<input type="text"/>	- <input type="text"/>
E-Mail：	<input type="text"/>			
意見：	<input type="text"/>			
				<b>送出</b>

或者发邮件至：[ctu@airmacau.com.cn](mailto:ctu@airmacau.com.cn)

