案例：

        9c6159/07FEB航班，实习员工在F13柜台经过老员工的指导接完数名旅客之后，信心大增，此时一位中国籍旅客来到了柜台，实习员工在确认过旅客是去大阪的之后，便开始查验旅客签证以及回程，但由于实习员工的经验不足，在查验签证时并没有留意到签证的右上角有个小勾，且旁边日本入境章，然后就正常在系统里为旅客办理了值机手续，也没有再给柜台老员工进行签证的复核，导致了旅客去到日本之后因没有签证而被拒绝入境。

    原因分析：

1. 实习员工当时在经过指导接完几名旅客之后，开始有些掉以轻心，只留意到签证上的日期还在有效期内，并没能及时分辨出那个签证已经被使用过，也没有给老员工进行查验，疏忽大意导致差错，导致旅客遣返。

2. 该员工未出师，旁边带新人的老员工应当对每个证件，进行严格把关，以确保证件符合出入境要求。老员工在带领未出师员工上柜台时，并未逐一检查新员工操作，导致差错发生。

 请各组组织学习案例，带新人的老员工柜台，老员工必须对每一位旅客证件进行复核，新人也要配合老员工，认真听取指导。不能掉以轻心，员工上岗前一定要经过培训，没有系统及签证培训前不能上柜台。

案例：

07FEB2020，值机员在办理SL901航班中接收了两名伊朗国籍旅客前往泰国。值机员按照流程提取旅客并查询TIM核实旅客去泰国是否需要签证，核实后确定旅客是需要提前申请泰国签证。值机员询问旅客是否持有泰国签证及离开机票。其中一名旅客出示离开机票称其是到泰国转机回自己国家，与此同时另外一位同行旅客把托运行李放到了传送带上。值机员核查旅客客票后告知旅客其客票并无免费行李额，托运行李需交逾重费。旅客表示不解，并不断质问值机员。值机员给旅客解释规定。旅客重新整理后后，此时值机员正在办理其他旅客的值机手续，并没有重新检查这两位伊朗籍旅客的证件，从而导致旅客并未持有泰国有效签证前往泰国被拒绝入境。

旅客在第一次办理时，因行李问题，重新整理，第一次未按值机流程检查旅客是否持有有效签证，第二次旅客回来时忘记再次确定旅客是否此有有效签证。导致旅客无有效签证被遣返。

被干扰的情况在值机中时常发生，切记不能因为旅客的询问，或其它旅客的问题打断，严谨的按照值机步骤是非常有必要的。值机步骤记心中，切莫慌，切莫乱，微笑挂脸上。

1. 近期航班量减少，员工休息增多，反而差错增多，服务质量降低，在注意防护的同时，也一定要把好证件关，柜台服务不能降，柜台玩手机情况尤为严重，请各组上柜台时一定要收手机，收手机，收手机！！！！！

3.9C案例已经是老生常谈的问题了，新员工在接触到新的事物时，一定要注意仔细，再仔细，遇到不确定的时候一定要问！老员工在带新员工时，一定要稳!本着对你对他负责的态度，提前发现错误及时纠正，以免酿成大错。

4.在员工进组后，各组一定要制定详细的计划，因为新人进来一个陌生的坏境他们是完全不知道怎么去做，怎么去学，我们需要的是带领员工进入上班的状态。

5.新人在上柜台操作前，请确认是否有过系统性的培训（签证，系统），不能每天只是老员工航前教就草草了是，因为口述相传肯定会有遗漏，请不要忽视培训！

收到请接龙回复：

例会内容：

1：安全工作不能忽视，要重视。提醒员工休息期间要注意作息，不能熬夜降低身体免疫力。管理好在家休息的员工。

2、提高政治站位，统一思想，共度难关。做好防控物资的管理工作，节约节省防控物资的使用。台账记录清晰。

3、特殊时期，班组要发挥作用，关爱员工身心健康。

4、吸取梅县机场航班配载不安全事件教训，做好我们的航班保障工作。不能因为疫情，忽视安全服务工作。

5、利用航班减少期间，做好员工的培训工作。

6、关心委外人员，有需要时提供防疫物资。

7、做好滞留员工的管理工作。一人一册，记录每天情况。

8、严格执行部门疫情期间员工管理规定。2月5日之后未经批准一律不允许外出。

9、各岗位报1-2个服务提升措施

10、做好文件传达工作。特别是惠及员工的相关措施。党员干部要起到带头作用，稳定员工思想，做好防疫期间的工作。

案例分析

事情经过：9C8529/21NOV航班，座位号8B和8C一行2人到柜台办理值机手续，旅客放上来两件行李8B和8C旅客各一件。由于两位旅客都没有购买行李额，值机员向旅客解释了航司的行李托运规定，旅客同意托运，值机员开始给8C旅客加行李，但是因为手误输错了重量，值机员就立刻在系统里面减了该件行李。值机员给旅客开逾重单，同时向旅客又解释了一遍航司的手提行李和托运行李的相关规定，旅客无异议。值机员随即递了逾重单给8B的旅客去缴费了。8C旅客把行李从传送带上搬了下去。值机员接着办下一位旅客。8B旅客交费回来后，值机员核对了已减掉的行李条的名字，与旅客确认了无禁运物品后，把行李条贴上去了。接着给8B的旅客的行李也出了牌挂了条。

原因分析：值机员手误出错行李条，进行系统操作减掉该行李后，未按流程操作立即撕毁行李条，导致后面接着使用了系统中已经删除的行李条栓挂行李。造成系统里面少一件行李，与实收行李数据不符。数据不符，排查原因往往会造成航班延误，航班存在安全隐患。

请各组组织学习案例，加强规范值机操作流程，一旦柜台发生废弃的行李条，必须第一时间毁掉，不能保留在柜台，以防错拿。各航班班前会加强提醒减旅客及行李的操作流程。

案例：

AK113/17DEC航班，主班打印旅客名单送机，9点25分柜台关闭，9点27分51通知主班打单，主班打完第一份名单确认是正确的，接着继续打第二份名单，由于系统出现问题，无法输入打印指令，主班退出了打单的界面，重新再进入打单的界面，选择113的名单，再次打印名单。由于飞机早到，结关时间比较紧张，主班确认了第一份名单无误后，就没有再确认第二份名单是否正确。第二份名单实际上是选错了航班号，打印了117的名单，文件上机后才发现错误，在登机口重打单，航班延误了4分钟，给航空公司造成了不良的影响。

请各组认真学习案例，这种低级的错误不应该再发生，主班送单最基本的就是要确认上机文件是否准确。各值班51要复核上机文件。另外春秋航班的飞机号有时会有变动，保障春秋航班的组也要认真复核飞机号等相关信息。确保上机文件的正确。上机文件出现问题，最直接的后果就是航班延误，航司会因为文件不符或名单不对被对方站移民局罚款。大家引以为戒。

关于1月12日 HU7951航班遣返的事件：

当天F15柜台来了3位中国籍旅客，值机员查看了其中第一位旅客跟第二位旅客的签证，签证有效日期都是2020年1月12日至2020年2月12日，当值机员查看第三位旅客签证时，有两位旅客到柜台询问（这两位旅客是广州飞岘港，岘港飞曼谷，但是旅客没有签证跟批文的，当时旅客是问值机员能否办理中转等问题）。由于专注力被分散，当时后面旅客也不耐烦地催促，值机员快速看了一下第三位旅客的签证，重点看了日份跟月份，也看见了最下方签证的签发日期是2019年11月12日，忽略了签证有效期的年份，主观认为三位旅客都是一起办理的签证，签证应该都是一样的。

各组请传达此案例，航前提醒各值机员，要注意查看签证的有效期，现在已经是2020年了,2020,2020,不要停留在2019年！！！

经过

18:23国际超大来了一位土耳其旅客，放了两件行李到超大，看了一下有行李条号码为23524907/23524875，上面写着TK的航班号，误认为是TK的行李，于是就收了这俩件行李。地勤推下去之后上来说那两件行李需要重新换条，这时才发现收错了到达的行李。于是我去找到土耳其柜台向51和代办说明情况，之后51和主任过来超大柜台看行李情况。大概21：00主任打电话给我叫我把行李送去国内超大柜台，因为那位旅客是土耳其到达转国内航班的。推过去之后主任重新换了行李条，并跟国内超大工作人员说明情况后说走第二天航班的速运过去。给航空公司和客人带来不便深感抱歉，以后工作中一定认真按照超大的收运流程认真正确收运每一件行李。

整改措施：

1.加强员工对超大流程的培训。

2.把此事件作为案例全员学习，并要求全员认真按超大流程收运行李，对清楚登机牌和护照再收行李，并压在手上待行李过完安检后再还给旅客。如果没有登机牌或没有护照的一律不收

7月1日晚，中国人去MVD遣返经过

7月1日晚，柜台来了一位中国旅客，刷完护照发现旅客是从广州出发，在多哈转机去圣保罗，随后询问旅客目的地是哪，旅客告诉我说他的目的地是乌拉圭，随后向我出示了乌拉圭居留卡，我仔细查看了卡的生效期和有效期都没有问题，然后归还给旅客。之后旅客向我出示了自己第三段票的行程单，是到达圣保罗七小时后出发去MVD,我查看了系统第三段航班是卡塔尔联程航班，随后直接加进系统。此时旅客情绪较为激动，一直在柜台吵。因为当天航班非常满，当时场面很混乱，加上自己已经连续好几天通宵所以显得有些疲惫，本来想叫51过来帮忙确认一下，但看了看51当时非常忙而且旅客很不耐烦，自己又觉得应该没什么问题就直接接收了旅客，却忽略了需要考虑是否同一套票这件事，从而导致旅客被遣返。经过这次事件，我意识到自己的业务知识还不熟练，有待提高，以后对于自己心存疑虑的旅客一定找51确认再接收，不要自己轻易做决定。另外，希望能够合理安排工作和休息时间，长时间的熬夜通宵非常疲惫，导致大脑不清晰从而犯错误。

本人于2019年11月16日孟加拉航班G11号柜台，大概在03点50关闭柜台后，新人和51说要跟我学习航班的结关，我和新人一起进入调控，随后我去拿航班的出发检疫单，她去打航班的货单，认真翻看确认是本航班的检疫单，由于凌晨精神状态不好，抽错了别的航班的出发检疫单，然后走到打单室交于新人，由于新人想学打单流程和分单，我就全部交给她整理，我在旁边教导，打完单之后，新人整理结海关的文件和留底文件后交于留底和调控处，留底的同事接过文件后没有进一步检查就放进文件袋里，随后我和新人就一起进去结关，航班关门后，回到办公室，留底同事已经整理好文件放入了代办的书包里，下班途中接到51的电话告知拿错别的航班出发检疫单，正好代办在同一辆车上，我们就从代办包里拿出出发检疫单确认，随后马上返回机场，将正确的出发检疫单送到飞机上，航班正常关门，没有延误。由于本人的疏忽给部门带来的麻烦，我深度自责，经过此类事件，本人进行了深刻的反省，今后工作上加强学习，提高觉悟，提高服务质量，热爱本职工作，热心服务，微笑服务。

通过这次事件让我知道在今后的工作中，多次复核，多次检查，多次确认，避免此类事件的发生。

本人坐J8号柜台，期间有两位伊朗国籍的旅客来到我柜台，按照流程接过旅客的护照，查旅客的中国签证没有问题，然后在系统中提出旅客，发现旅客不是回自己国家的，而是去多哈。但是翻了旅客的护照没有签证，于是问旅客有没有签证，但是旅客英语听不太明白，然后就查TIM，看TIM的要求护照有效期没有问题，但是签证是可以落地签证。但是落地签证后面有个IF跟着一个指令。当时并没有意识到指令下有很多的条件。以为写落地签证就可以了，旅客还有几天后回国的票，于是就放了。第二天航空公司说两们旅客被拒绝入境后再次查看TIM值班51才说要看清楚TIM的条件，指令要打开看才可以的。经过此事件意识到自己的业务知识有待加强。在以后的工作中一定认真查看签证，查询TIM的要求一定一条一条看清楚，如有不明白的要问值班51确认。

组内整改措施：

1.加强员工的培训，对于查TIM的要求再次对全员强调，不得片面的认为。一定要全面的去阅读。

要求员工加强与值班51的沟通，有不明白的不得私自放行。一定要与值班51再次确认。

2017年09月18日凌晨大概00:25的时间，有两位旅客一男一女去俄罗斯，由于临近关柜台时间，值班51要求尽快接受旅客。旅客的机票是三段的，在为旅客办理值机的过程中，与旅客确认行李托运的目的地是莫斯科，旅客需要在莫斯科提取行李并重新托运，确认好行李后就快到关柜台时间了，就尽快为旅客打印了登机牌，其中女士的签证是查验过的，另外一位男士的签证没有仔细查验，认为一起旅行的旅客签证应该都一样。结果旅客到俄罗斯后由于签证已经过期而被遣返。此事给旅客和航空公司带来不必要的损失和麻烦表示抱歉。在以后工作中一定认真仔细查验每一个旅客的证件。避免再次发生同类事件。

组内整改措施：

1.要求值机员严格按值机流程接收旅客，不能用以为作为事实。

2.要求员工不管任何情况，只要是经自己手的旅客必须重新查验证件。

加强全员对签证查验的培训。

2017年09月18日凌晨大概00:25的时间，有两位旅客一男一女去俄罗斯，由于临近关柜台时间，值班51要求尽快接受旅客。旅客的机票是三段的，在为旅客办理值机的过程中，与旅客确认行李托运的目的地是莫斯科，旅客需要在莫斯科提取行李并重新托运，确认好行李后就快到关柜台时间了，就尽快为旅客打印了登机牌，其中女士的签证是查验过的，另外一位男士的签证没有仔细查验，认为一起旅行的旅客签证应该都一样。结果旅客到俄罗斯后由于签证已经过期而被遣返。此事给旅客和航空公司带来不必要的损失和麻烦表示抱歉。在以后工作中一定认真仔细查验每一个旅客的证件。避免再次发生同类事件。

组内整改措施：

1.要求值机员严格按值机流程接收旅客，不能用以为作为事实。

2.要求员工不管任何情况，只要是经自己手的旅客必须重新查验证件。

加强全员对签证查验的培训。

2016年11月9号晚上，当天我坐的是J1号柜台。南航的工作人员拿来两本护照，称是中转旅客要去BKK。当时拿起护照看到是法国国籍的，查过TIM之后确认免签就按流程正常办理旅客，没有注意到护照左上角难民护照的标示，错当成了正常的法国护照。导致旅客被遣返，对该旅客及航空公司造成的影响深感抱歉。

在以后的值机过程中，一定会认真看好每本护照信息，不随便以经验下定论。在办理中转旅客时，签证等信息也会细心查看。对待其它值机工作也会倍加仔细，严于律己，提高自己的工作水平，避免再发生同类型的错误，希望别的同事也可以引以为鉴。

组内整改措施：

1.组织全员学习此次案例，让全员认识到护照类型的重要性。

2.加强组员对难民护照的识别，航前提醒员工仔细查验证件。

3.组织全员培训签证知识，加强培训组员如何正确使用TIM去甄别旅客证件是否可放行。

在8月16日上QR875 17aug17航班，办理6位到ROB的旅客时，由于旅客人数较多，行李也较多，在前几位旅客托运完行李后，后面还有旅客有很多行李，旅客要求不托运之前托运过的2件行李，我在对过行李条号码后，拿掉行李条把行李还给旅客，在系统中剪掉了行李。后又仔细计算了旅客行李重量没有超重后给旅客重新托运了，过程中由于疏忽，没有核对清楚旅客实际托运行李的行李条号码，剪错了旅客行李，造成旅客实际托运的行李条号码和系统中号码不符，犯了很大错误。给航空公司带来很大不便，今后，在遇到类似问题时一定加倍小心，核对清楚所有信息后才能加减行李，我也深刻认识到自己的错误，以后加倍注意，不再犯类似的错误。

组内整改措施：

1、作为案例，在班前班后会给全员宣贯，让全员意识准确行李的重要性。

加强对员工减行李的管控，如果员工要减行李要认真核对行李号并通知51，把行李条上交到值班51处，51再次核对无误后再撕毁行李条。

经过

    在2017-04-04晚凌晨01:35起飞的卡塔尔航班，工作中接到两位中国旅客HE/WENTAO 和LU/YANWEI从CAN到CPH，旅客来到柜台时，在查看了回程票和签证都持有之后，未仔细注意到旅客签证的生效时间，帮旅客办理了登机牌和托运了行李到最终目的地，但是在看旅客申跟签的时候误将旅客申跟签的生效日期06APR2017错看成了生效日期05APR2017，没有确认无误就给了登机牌给旅客，由于这次疏忽大意让旅客停留在了多哈。给航空公司造成了严重的后果也因此对卡塔尔航空公司带来不便深感抱歉！同时也非常感谢航空公司和各位领导给予的帮助和及时纠正，让我在错误当中找到自身错误的根本原因，包括之后遇到的每一位旅客我都会认真仔细核对好护照和签证。同时也向自己保证向航空公司保证接下来的工作一定会认真贯彻，仔细核对相关签证信息，避免再次发生此类事件。

组内针对该事件发生的整改方案：

1）提醒组内员工，工作要严格按照工作的流程去操作，工作时要认真仔细，凡事都不能掉以轻心。尤其是一些常见的，最基本的东西，这些往往会被忽略，最终导致差错的发生。

2）定期组织全员参加签证培训和学习，组内考核。

3）加强班前班后会的提醒，让员工时刻具备差错意识，才能更好的避免差错的发生。

关于12号QR875巴勒斯坦去约旦遣返的经过

本人于11May18晚在j18号柜台保障qr875航班。在柜台，我接收一名巴勒斯坦旅客去阿曼，我查看TIM上看是巴勒斯坦去约旦护照号码不是00开头的可以免签一个月，当时看护照是正常护照而且护照号友是3152939，并不是00开头，所以就认为是可以免签一个月，于是查看了旅客的中国签证，我就正常接收了这个旅客托运了行李。直到13号下午我收到通知，得知这名旅客被遣返了，我一直没有想明白是什么原因。我们就查了资料，巴勒斯坦入境阿曼的护照类型必须是“the Palestine authority”passport，由于护照首页看不出来护照是the Palestine authority，只能看护照的封面，所以没留意封面，就把旅客放走了导致了旅客遣返。这造成的一系列问题，我深表歉意。

希望以此警戒自己以及身边的同事，工作一定要认真仔细，在任何上岗位都不能放松，尤其是这种特殊的证件类型，稍有不慎就会有大问题。

组内整改措施：

1.加强员工的培训，对于查TIM的要求再次对全员强调，不得片面的认为。一定要全面的去阅读。对于护照的要求一定要认真看清楚，特别是一些特殊的国家，看护照不要只看首页，也要检查护照封面。

2.要求员工加强与值班51的沟通，有不明白的不得私自放行。一定要与值班51再次确认。

经 过

本人于27NOV18晚上QR875航班上，接收到一名中国旅客来到柜台办理值机手续，目的地ALG，正常提取旅客后检查旅客护照和ALG签证是否有效，由于签证由法语和阿拉伯语组成，只能判别旅客持有的是工作签，而且有效期到18DEC2018，期间询问了旅客是否到ALG工作，旅客表示是的，而且也在申请临时居留证，由于对法语跟阿拉伯语的单次多次不够敏感，而且旅客是前几天刚从那边回来，再回去工作的，所以没发现旅客持有的工作签是单次进入不能多次使用，第二天航空公司通知旅客遣返，并反馈了遣返原因以及旅客的签证图片，经过此事件，本人进行深刻的反省，由于自身的粗心给旅客带来的不便和给航空公司带来的麻烦深表歉意！也明白了值机流程中每一步都很重要，都需要我的用心对待，多多学习积累签证以及有问题及时提出而不是未弄清楚状况就放行旅客。在以后的工作中一定认真细致，杜绝类似事件的再次发生！。

组内整改措施：

1.再次加强航前会签证环节的注意事项，强调提高航前会质量，多多提醒员工有问题及时提出，寻求解决方法。

2.针对此次事件形成案例，组织全员学习，使全员对简单的一些小语种有一个简单的认识以及提高警觉，以此提高组内员工的业务知识能力。

3.将出现过的差错案例融合于每月的组内考试中，可多次出题，也让员工能够时刻警醒，避免错误的第二次发生。