

vietjet <i>air.com</i> QUY ĐỊNH PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH	CHƯƠNG 6 – PHỤC VỤ HÀNH LÝ 6.4 – HÀNH LÝ BẤT THƯỜNG	6.4/P1
		Iss01/Rev00
		31/05/2011

6.4	Phục vụ hành lý bất thường
6.4.1	Quy định chung
6.4.2	Quy trình phục vụ hành lý thất lạc
6.4.3	Quy trình phục vụ hành lý bị hư hại, rách vỡ
6.4.4	Quy trình phục vụ hành lý bị mất mát, hao hụt trọng lượng
6.4.5	Quy trình phục vụ hành lý kí gửi không người nhận
6.4.6	Quy trình phục vụ hành lý xách tay thất lạc và hành lý xách tay bỏ quên
6.4.7	Quy trình phục vụ hành lý bị nhận nhầm

vietjetAir.com QUY ĐỊNH PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH	CHƯƠNG 6 – PHỤC VỤ HÀNH LÝ	6.4/P2
	6.4 – HÀNH LÝ BẤT THƯỜNG	Iss01/Rev00
		31/05/2011

6.4. HÀNH LÝ BẤT THƯỜNG

6.4.1- Quy định chung

6.4.1.1- Khái niệm và phạm vi áp dụng:

- a. Hành lý: Trừ khi được đề cập cụ thể, khái niệm hành lý trong quy định này được hiểu là hành lý ký gửi.
- b. Khái niệm bất thường về hành lý: Là những trục trặc xảy ra đối với hành lý của khách kể từ khi khách làm xong thủ tục ký gửi cho đến thời điểm lên ra VJC phải trả hành lý cho khách tại sân bay đến hoặc giao hành lý đó cho Hãng vận chuyển tiếp theo tại sân bay trung chuyển.

Sai sót trong xử lý hành lý là một trong những lý do khiến hành khách cảm thấy khó chịu với dịch vụ của hãng. Mặc dù Hãng luôn bồi thường trên mức tổn thất dành cho trường hợp thất lạc hành lý, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng và khách cảm thấy hài lòng. Do đó, điều quan trọng là quản lý và xử lý hành lý của khách theo đúng quy định và qui trình đề ra. Trong trường hợp có sai sót, nhân viên phải tiếp xúc và trợ giúp khách theo các chuyên nghiệp nhất và nhiệt tình nhất.

- c. Những trường hợp bất thường về hành lý bao gồm:
 - Hành lý thất lạc, bao gồm cả hành lý bị vận chuyển chậm.
 - Hành lý bị hư hại, rách vỡ.
 - Hành lý bị mất mát, hao hụt trọng lượng.
 - Hành lý ký gửi không có người nhận.
 - Hành lý xách tay thất lạc hoặc bỏ quên

Phạm vi áp dụng: Quy định này áp dụng đối với tất cả hành khách có hành lý ký gửi, hành lý xách tay và tư trang đi trên các chuyến bay của VJC;

- d. Tại những sân bay công tác phục vụ hành lý được thực hiện bởi một công ty phục vụ, cơ quan đại diện của VJC tại sân bay có trách nhiệm đảm bảo rằng:
 - Công ty phục vụ thực hiện đúng theo quy định này.
 - Cơ quan đại diện của VJC tại sân bay phải được thông báo đầy đủ về từng trường hợp hành lý bị vận chuyển chậm, thất lạc, hư hại rách vỡ, mất mát, hao hụt trọng lượng cũng như hành lý không người nhận chưa được giải quyết.