

关于修订预购升舱及机上现金升舱服务规范的通告

各有关部门：

为增加公司收入，有效提升头等舱利用率，前期在客舱场景已推出机上现金升舱及预购升舱（电子升舱券）两种升舱产品。在公司领导的关怀及各业务部门的大力支持下，已取得一定的销售成果，2017 年预购升舱实现销售收入 1147.5 万元，机上现金升舱实现销售收入 915.5 万元。

前期考虑到婴儿及儿童对头等舱旅客的影响，不允许携带婴儿及儿童的旅客进行机上现金升舱，随着业务的推进及产品客户群体的增加，原规范在执行落地时存在困难。经各业务单元协商，拟对产品的有关服务规范进行调整，实现产品服务标准一致，具体修改内容如下。

产品	修订前服务规范	修订后服务规范
机上现金升舱	携带婴儿及儿童的旅客不作为机上现金升舱的服务对象	1、不允许携带婴儿的旅客使用升舱券或机上现金升舱；
预购升舱	未对携带婴儿及儿童的旅客使用升舱券进行限制	2、有成人陪伴的儿童可使用升舱券或支付全额升舱现金与成人一起升舱。

营销委员会

2018 年 3 月 5 日