

广西北部湾航空有限责任公司

市场部业务通告

发往：北部湾航空市场营销部

抄送：北部湾航空财务部结算中心

发布方式： 电子邮件

签发人：周维悠

签发日期：2019年03月25日

经办人：关 淼

关于下发北部湾航空销售及服务差错处罚规定的通知

1. 目的

为旅客"安全、快捷、开心"航空运输提供有效的支持和帮助，为旅客提供真情服务，现下发北部湾航空销售及服务差错处罚规定。

2. 适用范围

各销售单位在销售开始及售后服务的旅客全部体验过程。

3. 销售及服务处罚规定

销售差错包括但不限于以下内容：

北部湾航空行李差异化内容、运输条件等信息未尽到告知义务、或误导行为，自行下浮优惠产生签转差价、擅自绑定销售以及其他差错行为。

服务差错包括但不限于以下内容：

a)在出票成功后无短信提示旅客行程、托运行李等信息。

b)在航班发生变动时，未以北部湾航空通知的航班时刻调整、航班取消、航班延误信息、航班变动原因为准，以及发送错误的航班变动信息。（航班变动信息可在官网 www.GXairlines.com、客服 95370 或北部湾航空航班变动短信查询）

c)在退、改、签及其他旅客需求处理时未按照北部湾航空客规文件处理。

处罚标准：

旅客投诉为北部湾航空公司有效投诉：违约金额 3000 元每张客票及承担旅客所有经济损失。

旅客投诉为民航局有效投诉：违约金额 5000 元每张客票及承担旅客所有经济损失。

北部湾航空市场营销部

2019 年 03 月 25 日