

关于祥鹏航空成都进出港航班由双流国际机场转场到天府国际机场运行的服务提示

各单位：

自 2021 年 6 月 30 日起，祥鹏航空成都进出港国内航班全部转场到天府国际机场运营。为降低转场服务风险，保障旅客出行，现就转场天府机场下发服务保障工作提示：

一、天府国际机场祥鹏航空国内航班相关保障信息如下：

(一)国内出港业务在 T2 航站楼运行。

(二)国内出港航班乘机手续办理截止时间：航班计划起飞前 45 分钟。

(三)国内出港航班登机口关闭时间：航班计划起飞前 15 分钟。

(四)请各销售单位在销售天府进出港航班时，务必提示旅客所购航班为天府国际机场进出港，并建议旅客至少提前 2 小时到达天府国际机场办理乘机手续，以免误机。已销售的客票请各销售单位做好通知、解释工作。

二、基本原则

“杜绝服务群体性事件、杜绝负面服务舆情”，将两个杜绝作为成都天府转场服务保障工作的底线，将满足旅客服务需求与合理诉求、提升旅客满意度作为重点，严禁出现基本服务态度意识、差错等“零容忍”类问题。

三、工作要求

(一)为避免旅客误机或走错机场，请各单位在售票时做好旅客的告知工作；

(二)请各单位将已销售的成都进出港航班，涉及航班日期为6月30日以后的客票必前置化通知乘机人本人航站楼变更相关事宜并做好解释工作，需采用短信形式进行告知及传递，留存告知记录规避后续服务风险；

(三)若出现旅客因走错航站楼导致的错失航班，各销售单位需秉承首问责任制为旅客解决票务改期、改签等问题，避免升级投诉及服务事件发生，协助旅客做好服务保障工作。同时请各单位遵循祥鹏航空所下发相关政策执行。

(四)各销售单位在接到旅客诉求、求助等各类问题时，严格履行首问责任制，遵循“第一责任、第一时间”的原则，妥善快速处理旅客诉求，在第一时间积极、主动协助旅客解决问题。销售单位严禁出现不处理、响应滞后、执行不力、遗漏处理等情况发生。对于以上情况，一经发现，严肃追责。

特此提示