



市场业务通告

总经理/（或授权）批准：刘亚威

日期：2021年07月06日

编号：TG-2021-21033

关于进一步规范幸福航空销售代理人处理 投诉相关规定的业务通告

各销售单位：

根据民航局《关于印发公共航空运输服务消费者投诉管理办法的通知》（民航发[2018]26号）工作要求，为提高旅客服务质量，有效规避投诉风险，以服务旅客为宗旨，幸福航空对各销售单位处理旅客投诉事宜明确如下：

一、各销售单位需做好投诉案卷归档工作，投诉案卷至少保留2年。

二、各销售单位对于投诉内容无需承担责任的，应当在回复消费者时说明详细情况和无责理由，并提供相关证据。

三、消费者在同一投诉中提出多项诉求的，各销售单位应当逐一回复处理情况。

四、各销售单位应当根据民航局定期公布的消费者投诉情况，调整消费者权益保护工作内容，并定期开展相关培训

五、各销售单位应当在回复消费者的同时，将投诉的调查结果及处理情况书面报告投诉受理机构。书面报告应载明下列内容：

- （一）投诉事由及诉求；
- （二）确定的基本事实与证据；
- （三）调查结果、企业责任以及是否与消费者达成和解。

请各销售单位做好旅客投诉相关工作，严格按照以上规定执行。

特此通知。

幸福航空有限责任公司



（经办机构：销售管理室 经办人：孙婧 电话：13629263720）