

四川航空股份有限公司广州营业部

关于特殊时期对客户服务要求的通知

各销售代理：

受暴雨灾害、疫情反复的影响，造成旅客退改签、咨询等需求增加。综合当前旅客需求与服务保障，要求各销售代理根据以下要求执行：

（一）谁出票谁负责。所有客票根据川航规则第一时间为旅客处置，不得将旅客推至川航呼叫中心。

（二）有问题找当地营业部。各渠道如遇到业务不清楚、特殊情况需授权等需协助的情况，首先联系上级营业部咨询，不得呼叫川航客服热线咨询。

（三）客票操作通过在线客服解决。代理人无权限的操作，仅可通过在线客服进行解决，不得呼叫川航客服热线，未添加在线客服的向当地营业部申请，同时川航也将增强在线客服的保障能力。

自本文件下发起，各单位要严格执行，川航相关部门将进行跟踪记录并反馈。对于不按要求执行的渠道，川航将通过限制销售等方面予以处罚。具体如下：

针对相关渠道，违规一次，取消该渠道享受特殊政策一周的

处罚，两次两周，以此类推。

2021年8月3日