

密 级
缓 急

四川航空股份有限公司商委销售部文件

川航商委销售部发〔2021〕67号

关于严格落实疫情防控政策对客告知工作的通知

各销售单位：

自疫情爆发以来，各地政府、机场为做好疫情防控工作，均出台各类管控要求。尤其在疫情点状爆发的环境下，旅客思想上对疫情防控政策的关注放松，近期发现大量旅客因不符合登机条件而被拒载的情况发生，现针对此情况，避免旅客被拒载，提高对客服务质量，现要求如下：

一、购票前告知

各代理人（含OTA）必须在旅客购票时，准确告知旅客所购客票涉及机场的防控政策。

OTA及其它平台须通过公告、强提示等手段前端告知旅客。

二、购票后提醒

如某地防控政策发生变化，各代理人（含OTA）须针对已销售

的旅客，通过短信或外呼方式及时通知到旅客最新政策。

OTA 对涉及要求必须持有核酸证明方可登机的航线，需在旅客购票后再次进行短信或外呼提示。

三、做好售后服务

如旅客被拒载后，各代理人（含 OTA）须协助旅客做好退改签服务。

目前广州、西安、昆明等城市进港均要求持有 48 小时核算阴性证明方可登机，要求各渠道切实做好旅客信息告知工作，避免旅客被拒载，切实提升服务质量。

商委销售部

2021 年 10 月 16 日

抄送：

四川航空股份有限公司商委销售部

2021 年 10 月 16 日印发
