



业务通告

主办部门：市场营销部

编号：TJ-SC-02号

编写/校核：严英娣/张小鹏

批准：白佚萌

日期：2022年01月19日

天骄航空关于 2022 年春运保障要求的通告

公司销售代理人：

为贯彻落实 2022 年民航工作会对春运保障、“冬奥会冬残奥会”以及疫情防控工作的部署和要求，按照“高度重视，精心组织，严把疫情防控关口，不断提升服务保障水平，全力守护旅客平安和员工健康”的标准，确保航班安全有序运行，现将 2022 年天骄航空春运保障要求提示发布，请各销售代理人做好春运保障工作，做到“保障零缺陷、服务零投诉”的保障目标。具体如下：

一、在购票环节，各销售代理人应关注涉冬奥会人员及其服务需求（如餐食、特殊需求）。对于涉冬奥会人员提出的其他需求应第一时间联系我公司客服中心。

二、如遇航班不正常、航班大面积延误、旅客有服务诉求、或旅客需要帮助和协助时，请各销售代理单位第一时间联系我公司客服中心进行咨询。

三、销售代理人应核实旅客有效居民身份证件号码位数、字母，确保符合《公民身份号码》（GB11643-1999）相关要求。对于不符合要求的，不得售予客票；对于违反规定

的，将依法依规追究相关单位责任。

四、销售代理人在订座时，务必使用 OSI CTCT 项和 OSI CTCM 项分别记录旅客本人或联系人手机号码，如因销售代理人未认真执行，导致未能及时通知到旅客的，公司将追究责任。

天骄航空客服中心电话：0471-96175，工作时间：
07:00-19:00（2022年1月18日—2022年2月28日）。

请各相关销售代理人严格遵照执行。

此通告。

