



# 航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕05号

提示主题	关于明确改签变更费不退告知的业务提示
提示内容	<p>各一线销售单位：</p> <p>1月27日，公司生产例会通报1起旅客改签时多收取变更费和差价，引起旅客投诉的事件。为避免此类事件再次发生，应品牌部要求，市场部针对旅客此类问题制定标准回复话术如下，请客服热线以及各销售单位执行。并请各单位通知代理人遵照执行。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、购票及改签时须告知旅客变更费不退回。</li><li>2、话术：变更后的客票，出现航班变动，我们将为您提供相应的非自愿退改签服务保障。此规定的设立，目的不是为了收取变更手续费，而是为了保障大多数需要出行的旅客权益，敬请谅解！</li></ol> <p>特此提示</p> <p style="text-align: right;">市场营销部渠道管理中心</p> <p style="text-align: right;">2022年1月29日</p>