



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕15号

提示主题	关于进一步加强疫情期间旅客服务保障的业务提示		
签发时间	2022年4月13日	签发人	艾朱巍
执行类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	魏立杰
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部	
	抄送	销售部领导、境内各区域营销单位经理	
提示内容	<p>各一线销售单位：</p> <p>受疫情影响,近期航班调整频率较高,为切实保障旅客合法权益,各代理人在销售客票时要尽到销售告知和售后保障义务。</p> <p>1 切实做好旅客信息告知服务</p> <p>清楚告知客票使用条件等重要信息,并提醒旅客关注始发地和目的地疫情防控政策。发生航班取消或延误等航班不正常情况时,各销售代理人要充分运用短信、微信、手机APP等多种媒介,及时、准确地向旅客发布航班动态等信息,确保旅客知情权。</p> <p>2 有效提高客票退改签效率</p> <p>各销售代理人、OTA平台等分销渠道要严格遵守航空公司销售规范要求,积极执行客票退改签政策。涉及退票退款的,要采取措施,缩短退票返款时限,提高退款效率。</p> <p>特此提示</p>		

	<p>市场营销部渠道管理中心</p>
--	--------------------

2022年4月13日