



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	各一线销售单位： 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。 1、购票及改签时须告知旅客变更费不退回。 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，敬请您谅解！ 特此提示 市场营销部渠道管理中心 2022年1月29日