



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕29号

| | | | |
|------|--|----------------------------|-----|
| 提示主题 | 关于加强国际航线旅客疫情出行信息告知工作的业务提示 | | |
| 签发时间 | 2022年9月16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 | 吴用 |
| 发布范围 | 主送 | 境内各区域营销中心/营业部/境外办事处/电子商务中心 | |
| | 抄送 | 销售部领导、境内各区域营销单位经理及境外办事处经理 | |
| 提示内容 | <p>各一线销售单位：</p> <p>根据海航航空市场体系疫情指南要求，疫情信息属于旅客温馨服务通知内容，需要将疫情信息及时通知到相关旅客，保障旅客成行。现就疫情通知相关要求再次明确如下：</p> <p>一、疫情信息的收集</p> <p>公司地服管理部驻机场场站作为各地疫情收集责任部门，各营业部可以协助其开展工作。</p> <p>二、疫情信息的解读</p> <p>疫情信息的内部权威解读为人力资源部航卫健康中心，所有疫情信息以当地政府具体发布消息为准。</p> <p>三、疫情信息的发布</p> <p>公司疫情信息的主要发布部门为运行控制部签派控制中心，各单位负责疫情信息的传递与下沉单位为“航空股份渠道管理”、</p> | | |

“航空股份国际客运业务”和“海航官网”等。

四、旅客疫情信息提示

各销售渠道在旅客购票时,需注意提醒旅客关注疫情下的出入境措施要求,包括不限于始发地、中转地、目的地国家和城市的防疫要求。按照公司新冠肺炎防御防控指南,要求境内外代理人做好旅客购票时的出行防护提示,做好旅客购票后各地疫情变化温馨通知。

五、国际中转票疫情提示与免责申明

代理人需在旅客购票前明确提示:受疫情变化影响,旅客需实时关注,并自行确认所购国际客票乘机要求。因各国防疫措施临时变化,或旅客自身原因不满足乘机要求被拒载的,客票退改签操作按照自愿原则参照客票适用条件执行。

六、疫情信息通知罚则

各渠道销售代理人因违反业务操作规定、工作差错等原因造成旅客无法乘机或出行不便或航空安全隐患,需承担全部责任并赔偿旅客及委托方经济损失,同时按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍/国际客票按对应服务等级最高公布运价一倍金额缴纳违约金。

特此提示

市场营销部渠道管理中心

2022年9月16日