

## 服务承诺

上海吉祥航空股份有限公司（以下简称吉祥航空），根据有关民航法律、法规和规章的规定，参照目前国内外民航运输业的惯例，为维护和保障消费者的合法权益，秉承“赢得客户十分满意，获得客户长久钟情”客户理念，力求向旅客提供“有温度”的服务，现自愿向社会各界和广大旅客做出以下九项服务承诺。

一、 开通 24 小时直销服务热线 95520，为旅客提供机票查询、预订、改期、信息通知、意见建议受理服务。

二、 通过官网等正规渠道向旅客提供清晰、公平、公开的信息。

旅客通过吉祥航空官方网站 <http://www.juneyaoair.com/>、APP、微信小程序、直属售票处或吉祥航空授权的代理机构购买机票能够更好地保障旅客的合法权益。

三、 承诺旅客通过官网等正规途径购买机票后，若需要变更、签转或退票，将严格按照民航有关规定及我公司实施的运输总条件、客票使用条件及机票的使用限制等规定办理，并尽可能提供更大的便利。

四、 承诺为老、弱、病、残、孕等旅客提供力所能及的关爱服务，努力协助旅客解决乘机过程中遇到的困难。

五、 承诺为旅客提供及时准确的行李运输服务，如行李运输出现差错，将采取积极的措施。

六、 承诺为旅客办理乘机、登机手续提供便利；维持登机口秩序良好，如登机口变更，及时公布变更信息。

七、 承诺为有需要的旅客在吉祥航空实际承运的部分国内、国际/地区航班提供机上特殊餐食服务。

- 旅客可以在航班起飞前一天 14:00 前拨打 95520 客户服务热线提出申请，以便我们提前为您安排。

八、 航班延误时，承诺将尽力为旅客提供服务，及时将延误信息准确地通知旅客，并采取积极措施保障旅客尽快成行。

九、 对于旅客服务质量投诉，承诺在 10 个工作日内给予最终的答复。我们受理投诉的渠道包括：

- 24 小时客服及投诉热线：021-95520；
- 投诉受理邮箱：[customerservice@juneyaoair.com](mailto:customerservice@juneyaoair.com)。