

服务承诺

广西北部湾航空有限责任公司，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，现自愿向社会各界和广大客户做出以下服务承诺：

一、承诺通过官网等正规渠道向旅客提供清晰、公平、公开的信息。

二、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和我公司实行的运输总条件、客票使用条件及机票的使用限制等规定办理。

三、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。

四、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。

五、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。

六、承诺对老弱病孕及行动不便的旅客提供关怀及帮助，努力协助旅客解决实际困难。

七、对于旅客服务质量投诉，承诺在 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。我们受理投诉的渠道包括：

- 投诉受理热线：国内拨打 95370，海外拨+86 89895370；
- 客户意见受理邮箱：gx_bbwyjssl@hnair.com；
- 服务监督电话：0771-5573987（工作时间：9：00-11:30，13:30-17:30，周末及节假日除外）。

八、承诺为了国家、社会、公众的最大利益而承担企业社会责任，全力支持政府采取的紧急措施，如抢险救灾等。