

桂林航空服务承诺

桂林航空有限公司，根据有关民航法律、法规和规章的规定，参照目前国内民航运输业的惯例，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购票途径向旅客提供清晰、公平、公开的信息。

- 旅客通过桂林航空官方网站 <https://www.airguilin.com>、微信小程序、直属售票处或桂林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。

二、承诺旅客购买机票后，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《桂林航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》《国内航班多等级舱位管理规定》及机票的使用限制等规定办理，并尽可能提供更大的便利。

三、承诺为旅客提供及时准确的行李运输服务，航班到达后能快速提取。如果行李运输出现差错，将采取积极的措施。

四、承诺为旅客提供便捷的途径办理乘机手续；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，及时将延误的信息准确地通知旅客，并采取积极措施让旅客尽快成行。

六、承诺加大对老弱病孕及行动不便旅客的关怀及帮助，努力协助解决旅客出行遇到的实际困难。

七、承诺根据航班货邮可用业载和舱容，合理安排货物运输。如货物发生损坏或丢失，按照适用的法律及其规定的责任限额承担责任。

八、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：

- 投诉受理热线电话：国内拨打 95013777；
- 投诉受理邮箱：glhkkfzx@airguilin.com。

九、承诺为了国家、社会、公众的最大利益而承担责任：

- 全力支持政府采取的紧急措施，如抢险救灾等。为执行特殊和紧急公务的军警人员和担负抢险救灾的人员实行优先定座、签转、候补等服务。