

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：天航市场销售部国际业务中心

签发人：潘毅

拟稿人：富天

经办人：王超

抄送：天航（财务部）

发布对象：营业部、驻外办事处 代理人

发布方式：销售终端

电子运价手册

电子邮件

关于规范境内代理人办理国际客票 退票业务的提示

各销售单位：

为提高天津航空服务质量，维护消费者合法权益，规范境内代理人国际客票销售秩序。现针对代理人办理退票业务进行着重强调并提示如下：

一、正常办理退票业务

各代理严格按照《客运销售代理协议》中退票规定执行。自愿退票需在5个工作日内为旅客办理退款业务，非自愿退票需在10个工作日内为旅客办理退款业务。

二、补退款业务

若遇特殊情况需要为旅客进行补退款业务，如退票审核错误或旅客退票提交错误，但为体现我司人性化服务为旅客办理补退款业务等情况。

1. 由各营业部沟通代理先行垫款至旅客，待我司调账申请流程结束后，退款至代理。

2. 若代理不愿意先行垫付，由代理商或者投诉处理人员致电旅客，并且保证在 15 天内完成补退款。

三、代理原因导致投诉

因代理为旅客办理退款，但未按照规定时间导致旅客投诉。

1. 要求代理第一时间联系旅客并且按照旅客诉求时间节点办理退票业务，妥善处理投诉，坚决杜绝二次投诉。

2. 根据《客运销售代理协议》中处罚规定，按照每张客票 1 万元进行处罚并且根据投诉严重程度评估屏蔽该代理销售资质。

特此通告

天航市场销售部国际业务分部

2019 年 4 月 11 日