

西藏航销售分部业务通告

销售业务（2020）39号

关于加强代理人/OTA 平台疫情期保障旅客 退票退款管控的通知

各销售单位：

受疫情影响部分单位工作人员无法及时到岗办理旅客机票退款事宜，且出现未能有效理解我公司退票业务规定，导致为旅客办理退票业务时出现偏差，引发旅客投诉事件。为切实维护旅客合法权益，提升服务品质，我公司现将加强各销售单位保障旅客退票退款的管控，具体内容如下：

一、各销售代理人、OTA 平台应严格执行我公司退改签收费标准，不得擅自更改航空公司的退改签收费标准，严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。

二、涉及旅客申请疫情全退业务，各销售代理人、OTA 平台应按照我公司下发的相关疫情退票规定执行，正确理解后做好旅客解释及退票退款工作。

三、对于我公司已进行全退的客票，各销售代理人、OTA 平台应及时将全部票款退回至旅客，严禁以任何理由向旅客收取额外费用。

四、对于受疫情影响员工未返工未及时退款的客票，各

销售代理人、OTA 平台应及时安排退款，做好旅客解释工作，避免引起旅客投诉。

请各销售代理人、OTA 平台对疫情期期间未及时退票退款的客票进行清理，保障旅客退票退款服务，做好旅客解释工作，同时我公司将严密监控各渠道对保障旅客退票退款服务工作执行情况，对未及时或未按照我公司规定为旅客退票退款的销售单位，将重新评估销售单位的旅客服务保障能力，并按《航空旅客运输销售代理协议》严肃处理。

特此通知。

