



海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2020〕02号

提示主题	关于加强旅客退票要求的业务提示
提示内容	<p>各销售单位:</p> <p>根据公司退票管理规定,为确保旅客退票工作的顺利开展,现对旅客退票工作要求提示如下:</p> <p>一、退票地的规定:</p> <ol style="list-style-type: none">1、客票退改签业务原则上须在原购票售票处办理;2、旅客在非海航呼叫中心购买的,通过海航呼叫中心办理变更后的客票如发生退票,一律到直属售票柜台办理,无海航直属营业部和售票处的地区,可到授权指定的代理处办理;3、旅客到达机场后要求办理退改签业务,海航柜台或特别授权的指定代理可为旅客办理变更及签转业务;在办理退票业务时,只负责取消不成行的订座记录,退款手续须回原出票地办理;4、不正常航班时,退改签业务不受以上条款限制;5、无海航营业部及直属柜台地区的经海航特别授权的指定代理,可办理签改退业务;所有签约销售代理对旅客信息具有保密责任,需严格遵守代理协议第十五条“航空安全保卫条款”之规定; <p>二、退票证件规定</p>

1、退票旅客必须提供有效身份证明原件，包含户口本、身份证、护照、军官证等。

2、如退票受款人不是客票上列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件原件。

三、退票受款人

当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

请各区域营销单位自收到通知之日起一个工作日内，立即通知所辖销售代理遵照执行。

特此提示

海航控股市场营销部销售部

2020年4月21日

注意事项

请遵照执行