

关于禁止采取“纸票”方式进行线下退票的通知

尊敬的各位代理人：

衷心感谢您对 ANA 的支持。

由于受疫情影响导致航司和代理人的退票业务大幅度增加，目前发现有当期 BSP 已经结算但代理人又使用“纸票”方式操作线下退票造成重复退款的情况，在此提醒广大代理人，当不确定退票是否成功时，请严格遵守以下要求：

1. 确认机票票面状态，以及退票操作当期的 BSP 开账账单。
2. 如票面状态已经显示为“R (Refund)”，但实际票款未结算或部分结算，请提供当期 BSP 账单凭证，联系我司各管辖地区的代理人销售电话。我司会尽快协助完成后续手续。

自通知发出日起，如再次发现使用“纸票”线下退票造成重复退款的情况，我司除以 ADM 单(另加 ADM 手续费)收回票款外，还将视情况采取限制预订或取消出票授权资格等处罚。

感谢您的理解与配合！

全日空航空公司
2020 年 6 月 12 日