



业务通告吉祥航空 (2020) 73 号

TEL:021-22388739

2020 年 7 月 2 日

关于规范代理商退票业务操作的通告

吉祥航空各处以及各授权渠道代理：

由于近期受疫情影响，退改签业务量大，为减少旅客投诉，提高整体服务质量，增加旅客满意度，我公司要求各级代理商严格按照以下退票处理时限为旅客办理退票，具体如下：

自愿退票：代理商接到旅客退票申请后需在两个工作日内将退票申请提交至我公司，并于五个工作日之内将票款退还给旅客。

非自愿退票：

A.因航班原因旅客向代理商提出非自愿退票申请，代理商需在两个工作日内将旅客退票申请提交至我公司，并于五个工作日之内将票款退还给旅客。

B.因病提出退票申请的，代理商在收到旅客提交的退票申请后需在两个工作日内将退票申请提交至我公司，代理商在收到旅客病退的相应有效材料后需在两个工作日内将材料提交至我公司（电子版材料），或在两个工作日内将材料寄出给我公司（纸质版材料），并于审核通过后五个工作日之内将票款退还给旅客。

如发现代理商未按上述规定执行，我公司将做以下处罚：

- 一、连续 12 自然月内第一次违反本规定，处罚金伍仟元，并予以屏蔽我公司所有航班 1 周；
- 二、连续 12 自然月内第二次违反本规定，处罚壹万元，并予以屏蔽我公司所有



业务通告吉祥航空 (2020) 73 号

TEL:021-22388739

2020 年 7 月 2 日

航班 1 个月；

三、连续 12 自然月内第三次违反本规定，处罚贰万元，并予以终止代理方所有捆绑代理的授权。

四、除以上处罚，我司再次重申，**票务的退改签要严格按照我司客票规定来进行操作**，如引起旅客有效投诉，代理商需承担旅客全部经济损失并承担相应责任。

此通告。

上海吉祥航空股份有限公司

2020 年 7 月 2 日