



海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2020〕09号

提示主题	关于下发规范全渠道代理人退票的通知
提示内容	<p>各一线销售单位：</p> <p>根据财务部提供数据，发现近期代理人连续利用不正常航班信息等违规退票，严重损害公司权益，为加强渠道管控，整顿渠道销售秩序，现针对此次暴露的问题，代理人规范退票再次重申如下：</p> <p>一、退票规范</p> <p>1、退票严格要求符合我司相关规定，提交真实有效的相关退票附件，不能虚假（包括但不限于虚假航班变更信息、虚假病历、超期及不完整客票、虚假延误或退票证明等）。</p> <p>2、航班变动前取消座位的客票，则不能在航班变动之后提交非自愿退票，按自愿退票处理。</p> <p>3、联程客票、往返程客票、连续客票必须是在同一运输合同或单一运输合同中，由不同航班连接两个（含）以上连续（往返）航程的客票。</p> <p>4、不在同一运输合同内的非联程客票，当其中部分海航控股/大新华航班发生不正常，其他航段均正常时，则不正常航班段可办理非自愿退改签；正常航段仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。</p> <p>二、处罚标准</p>

1、代理人违规退票，除收回多退票款外，按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 1 倍的标准对代理人进行处罚。

2、如发现代理人恶意违规退票，情节严重解除销售协议。

三、关于酌情减免处罚金

代理人自己发现违规退票或其他违反公司票务规定的行为，在我司开具 ADM 单之前，主动向一线销售单位呈报，并在财务部备案，一线销售单位可对代理人申请只收回短款免于处罚。在我司开具 ADM 单之后申述，则按销售协议处罚。

三、工作要求

1、各一线销售单位对代理人加强管理，针对此次案例组织培训代理人学习相关业务文件。

2、针对我司开具的 ADM 单在在申述期内，重点要求代理人通过国际航协系统进行申述复议。

特此提示

海航控股市场营销部销售部

2020 年 11 月 23 日