

## 关于下发大新华航空 895 票证退票业务的通知

各销售单位:

因公司业务调整,自 2021 年 1 月 11 日 1700 点,我司已关停下属签约代理人 895 票证出票、退票权限。现为指导营业部、代理人操作原 895 票证客票退票,特此下发大新华航空 895 票证退票业务的操作规定,具体如下:

1.客票退票业务须在客票有效期内办理,由出票代理填写附件表 1 向营业部申请,按照我司现行的海航控股、大新华航空国内航班散客多等级舱位管理规定及对应产品规定办理;

2.航班不正常时,旅客申请非自愿退票,附件中代理人需附上我司航班不正常证明,营业部需审核航班是否符合全退要求,并按照我司现行不正常航班票务管理规定办理;

3.经过我司财务审核批准后,由代理人提前向旅客垫付退票款及税费,后续由营业部提交相应明细至我司支付管理系统申报退款返还给代理人;

4.未尽事宜或特殊情况,退改签业务处理流程参照最新规定执行。

文件自下发之日起执行。

特此通知

海航控股市场营销部销售部

2021 年 1 月 15 日

**附件 1 :**

**[大新华航空\(895\)退款明细.xlsx](#)**