

四川航空股份有限公司广州营业部

通 知

各销售代理：

2021年9月1日起，新版《公共航空运输旅客服务管理规定》正式施行，为贯彻落实管理规定中关于退票相关的要求，现下发分销渠道退票管理规定如下：

代理人职责：

- (1) 代理须在旅客提出退票后，即刻为旅客办理，不得无故拖延。
- (2) 代理人须严格按照真实原因提交自愿或非自愿退票，不得将自愿退票提交为非自愿退票。
- (3) 代理人提交非自愿退票须提前核实航班动态或旅客提交的材料是否完整。
- (4) 代理人须严格按照川航客规收取退票手续费，不得违规乱收。
- (5) 代理人提交退票须同时取消座位。
- (6) 代理人提交退票后须关注退款情况，收到退款后第一时间将票款退还旅客，不得无故拖延。

如因代理人原因造成旅客投诉的，川航将根据 BSP 代理人销售协议相关条款进行处罚。

如发生自愿/非自愿提交通道错误、非自愿提交材料不完整等，

导致重新提交，拖延时限问题由代理人自行承担，如产生旅客投诉等
将按相关条款处罚。

本通知即日起执行。

2021年8月25日