

关于下发祥鹏航空规范退款时限的通知

为进一步提升退款的工作效率，优化退票的工作流程，缩短退款时限，现梳理并规范各相关单位审核退款的时限，明确审核机制，确保按照《公共航空运输旅客服务管理规定》要求。现将规范退款时限的业务通告进行下发，请各单位遵照执行。

一、机票退款时限

(一) B2B 渠道

购票人通过代理人购买的机票，代理人需在收到旅客退票申请的 1 个工作日内通过 B2B 平台申请退款，代理人于收到退款的 1 个工作日内完成退款至购票人。

(二) BSP 渠道

航空销售代理人必须在收到旅客退票申请的 1 个工作日内提交退票退款申请，航空销售代理人于收到退款的 1 个工作日内完成退款至购票人。

(三) 团队网渠道

团队网销售的机票，代理人及旅行社必须在收到旅客退票申请的 1 个工作日内通过团队网申请退款，代理人及旅行社于收到退款的 1 个工作日内完成退款至购票人。

(四) 特殊情况调账

航空销售代理人在收到旅客调账需求的 1 个工作日内将申请需求邮件转至市场营销部渠道单位，航空销售代理人在收到退款后的 1 个工作日内完成退款至购票人。

(五)特殊退款审核

涉及旅客提供材料审核的退款时间节点以旅客提交退票后相关资料上传符合退款标准 7 个工作日内完成退款，代理人及旅行社针对不符合材料旅客进行告知。

二、其他

(一)各单位应严格按照时限要求进行退款审核及退款。

(二)本业务通告中注明的有效退款申请，指旅客提供符合航司要求的所有材料时属于有效退款申请。

(三)本业务通告中退款时限为对退款人完成退款操作动作的时限要求，具体退款到账时间以金融机构为准。各单位均需按本通告中规定时限内完成。

(四) 代理人、旅行社针对不符合材料旅客进行告知，从而降低投诉风险发生。

注：此通告自 2021 年 9 月 1 日起正式生效。

特此通知

祥鹏航空市场营销部

2021 年 8 月 25 日