

龙江航空有限公司市场营销部文件

等级 急

销售管理分部发 SC-202119

关于龙江航空下发旅客退票处理规范的通知

龙江航空各销售代理人：

因近期受疫情影响原因，旅客退票量增加，现我司针对代理人协助旅客退票规范如下：

1、各代理人需严格按照我司文件规定执行并配合做好旅客安抚工作；

2、如出现客票与下发政策不符且旅客可以提供其他相关退票证明并多次执意要求非自愿退票的，还请各位耐心进行解答，如还无法满足旅客需求，请引导旅客致电龙江航空 24 小时客服中心 0451-81181111 协助解决，也可将此情况及时与龙江航空市场营销部销售人员进行反馈，防止投诉事件发生引起事件升华；

3、如因代理人未及时妥善处理好退票问题，旅客反馈问题节点于代理人处产生的恶性投诉事件，一经核实，龙江航空首次将对每张客票给予 100 元的处罚（以 ADM 形式进行下发），第二次出现停止授权三个月，第三次出现将终止与其合作；

本通知自 2021 年 12 月 18 日 0 时起生效，本通知最终解释

权归龙江航空市场营销部所有。

此通知

龙江航空市场营销部

2021年12月17日

发：龙江航各签约代理人
联系方式：0451-87753587

拟稿部门：龙江航空销售管理分部
邮箱：ljscb@longjianghk.com
