

## 关于客服中心开通邮件退票渠道的通告

厦航各销售代理：

为及时解决话务高峰客户退票需求，客服中心即日起开通邮件申请退票的渠道，具体如下：

### 一、适用条件

符合厦航国内各航线疫情特殊处理规则的客票，如当日厦航95557话务繁忙无法进线，销售代理人可以在航班起飞前发送邮件申请退票（邮箱地址为：[mf@xiamenair.com](mailto:mf@xiamenair.com)）。

### 二、邮件要求

- （一）邮件标题需写明：疫情豁免国内客票退票申请。
- （二）邮件内容必须包含以下内容：乘机人姓名、证件号、票号、航程、日期、乘机人授权手机号码（必须为大陆手机号码，提交后无法更改）和证件照；申请人姓名、手机号码。

### 三、其他

- （一）核算退票时间以邮件申请时刻为准。
- （二）如未特别说明默认按退票处理。

(三) 以上客票票款仅支持退回至乘机人本人银行卡。

(四) 如座位取消后，客票适用疫情特殊处理规则，建议请代理人在客票有效期内优先联系原出票地办理退票。

此通告。

营销委员会

2022年2月8日