

关于提高旅客退票效率的通知

各销售代理人：

鉴于目前疫情多点散发，航班取消、变更较多，为提高退票效率，提升旅客满意度，现要求各销售代理人应在旅客申请退票时，及时取消航班座位并提交退票申请。原则上，销售代理人应于旅客提出退票 24 小时内向航司提交退票申请，特殊情况下不得超过 72 小时；如因退票申请不及时造成旅客投诉，航司将视情节轻重据厦航《航空旅客运输销售代理协议》中“代理人违规行为处理措施”第 49、50 条规定对代理人予以双倍罚款至关停授权等处理。

此通知，即日执行。

厦门航空有限公司营销委

2022 年 3 月 18 日