

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕207号

签发日期：2022年5月12日

签发人：黄振

通告主题	关于下发规范全渠道代理人退票操作的通知		
发布机构	祥鹏航空市场营销部		
密级	☒ 普通 ☐ 秘密 ☐ 机密		
通告类别	☒ 阅知 ☒ 需要落实 ☐ 需要反馈	反馈 联络人	周祉然
是否急件	☐ 是 ☒ 否	反馈 时间	—
通告内容	各区域销售单位： 根据财务部提供数据，发现近期代理人未经旅客同意提交临近有效期客票退票，提交虚假病历材料进行病退申请等，严重损害我司及旅客权益，为加强渠道管控，现针对此次暴露的问题，规范代理人退票，再次重申如下： 一、规范要求 代理退票时须严格执行我司相关规定，不能未经旅客同意提交临近有效期客票退票；按照客运销售协议提交正规病退材料。 二、处罚标准		

1、未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续，按每位旅客收取5000元违约金。如代理人违规两次，第三次按每位旅客收取6000元违约金，第四次起按每位旅客2000 元/次递增收取违约金。

2、代理方提供虚假的退票附件材料（包括但不限于虚假航班变更信息、虚假病历、虚假延误或证明等），不予退票，同时我司将收取全票价一倍金额违约金。

各区域销售单位对代理人加强管理，组织培训代理人学习相关业务文件。

特此通告

通告发布范围

主送 祥鹏航空市场部

抄送 祥鹏航空财务部

编写：周祉然

审核：冯宇