

# 广西北部湾航空有限责任公司

## 国内业务提示

第 2022 016 期

### 关于下发全渠道代理人退票规范业务提示的通知

各销售单位：

根据我司近期核查情况，发现近期代理人违规退票情况较多，严重损害旅客权益。为加强渠道管控，规范代理人客票退票再次重申如下：

#### 一、规范要求

- 1、代理人办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客票退票，尤其禁止代理人在临近客票有效期前擅自提交退票。
- 2、如旅客因疫情原因现场被拒载，代理人在办理退票时务必向北部湾航空客服或旅客索取拒载凭证，并在退票系统内上传，方可办理全退，否则视为不合规。
- 3、如旅客因健康码为红码、小区封控、被隔离等特殊原因申请全退，代理人在办理退票时必须持有北部湾航空不正常航班处理组批示同意的证明，并在退票系统内上传，方可办理全退，否则视为不合规。
- 4、如旅客客票特殊申请全退，代理人在办理退票时必须在退票系统内上传我司客服人员审批同意的截图，截图必须完整包含客票票号以及终审同意的意见，且凭证必须清晰可见。

5、如遇不正常航班，旅客客票出现 UN 办理全退时，代理人在办理退票时，退票系统内必须上传订票系统截图，不允许以 Word、Excel 或其他软件复制、粘贴作为凭证上传。

6、在办理往返程退票时，如办理去程退票，代理人必须同时操作回程退票，不允许仅对一程进行退票计算。

7、针对非自动退票的情况，代理人在填报退票单时，必须正确录入票款、燃油费、CN 税、退票费、代理手续费等明细，不允许将退票费等与票款抵扣后填列。

8、针对病退退票，必须严格遵守北部湾航空病退相关的管理规定，上传的病退凭证必须真实有效。如病退凭证被查出虚假伪造，将对代理人进行严厉处罚。

## 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、其余违规情况，严格按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》相关处罚条款进行严格处罚，不予减免。

各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。

特此提示

北部湾航空市场营销部

2022 年 5 月 13 日