

# 乌鲁木齐航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕69号

## 关于规范全渠道代理人临近有效期客票 退票及因病退票的通知

签发时间	2022年05月17日	签发人	王松明
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	周培桓
发布范围	主送	各区域营销单位、各销售单位	
	抄送		
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>近期发现部分代理人未经旅客同意，提交临近有效期客票退票，严重损害旅客权益，并且未按规定留存旅客有效联系手机号码，为加强渠道管控，现针对临近到期客票退票和因病退票再次重申如下：</p> <p>一、临近有效期客票退票</p> <p>(一) 规范要求</p> <p>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。</p> <p>(二) 处罚标准</p> <p>1、未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或</p>		

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。

2、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。

## 二、因病退票

### (一) 规范要求

代理退票时须严格执行我司相关规定，不能办理虚假病退。

### (二) 处罚标准

1、对于恶意办理假病退的代理人、旅行社，在办理退票手续时发现的，不予退票。经财务部审核后发现的，一律处以客票对应服务等级全票价 1 倍罚款。

2、渠道中心对代理人加强管理，组织培训代理人学习相关业务文件。

特此提示

## 注意事项

本规定最终解释权归属于乌鲁木齐航空渠道管理中心，联系人：周培桓，联系电话：0991-6787296