

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕238号

签发日期：2022年5月27日

签发人：黄振

通告主题	关于进行退票核查的业务通告		
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	
是否急件	☐ 是 ☒ 否	反馈 时间	—
通告内容	各单位： 为严格管控退票风险，避免因退票损害旅客与公司权益，加强渠道管控，现提示工作如下： 一、退票风险类型 1. 疫情违规退票 包括伪造虚假疫情全退材料、在我司下发的疫情全退规定时间外提交全退等。 2. 违规病退 包括伪造虚假病退材料、材料不符合规定等。		

3. 未经旅客同意违规退票

包括提交临近客票有效期（有效期前3天）申退、通过欺瞒旅客等方式提交退票，且票款未返回至旅客本人等。

4. 实际退票手续费与要求旅客缴纳的费用不符

退票操作时，代理收取旅客手续费与实际缴纳至我司金额不符。

5. 违规提交不正常航班全退

包括在航变下发前取消座位，但仍按照航班提交非自愿全退申请，航班变动UN不足15分钟提交非自愿全退申请、虚假证明等。

6. 申退附件不完整

包括未按我司要求提交所需证明材料等。

7. 重复提交退票申请

同一张票联重复提交多次退票申请。

8. 未处理退票后代理费收取

包括异地退票及签转外航客票代理费未回收、正常退票代理费未收回等。

二、处罚应用

如渠道客户出现违规行为，根据协议进行处罚。

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

