



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕22号

提示主题	关于下发规范代理人 BSP 退票的提示		
签发时间	2022 年 6 月 1 日		签发人 艾朱巍
执行类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人 张国豪
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部/境外办事处/电子商务中心	
	抄送	销售部领导、境内各区域营销单位经理及境外办事处经理	
提示内容	各一线销售单位： 根据财务部提供数据 ,近期发现代理人存在较多未按规定退票的案例。为加强管控，规范退票秩序，现针对 BSP 代理人退票操作有关规定重申如下： 一、退票规范 1、代理人申请非自愿退票时，需严格按我司相关规定，提交真实有效的相关材料，不得作假（如提供虚假航班变更信息、虚假病历、超期及不完整客票、虚假延误或退票证明等）。 2、航班变动前已取消座位的客票，在航班变动之后不能提交非自愿退票，只能按自愿退票处理。 3、联程客票、往返程客票、连续客票必须是在同一运输合同或单一运输合同中。 4、不在同一运输合同内的非联程客票，当其中部分海航控股/大新华航班发生不正常，其他航段均正常时，则不正常航班段可		

办理非自愿退改签；正常航段仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

5、因疫情管控等客观原因申请全退的客票，在得到我司客服等相关部门的同意批复后，退票时代理人需提交相应的审批邮件。

6、代理人不得冒用旅客名义退票为旅客办理自愿退票，不得多收退票费。

二、处罚标准

1、代理人如出现违规退票行为，我司除收回多退票款外，将按照每张客票订座舱位对应服务等级全票价 1 倍的标准对代理人进行处罚。

2、如发现代理人在退票中恶意违规、蓄意欺骗、屡次再犯等严重侵害我司及旅客权益的现象，我司保留解除销售协议，并追究法律责任的权利。

三、工作要求

1、各一线销售单位应加强对代理人的退票操作管理，落实相关业务培训学习工作。

2、针对我司开具的尚在申诉期内的 ADM 单，请及时沟通代理人依规处理，对有问题的 ADM 单及时申诉复议。

特此提示

海航控股市场营销部销售部

2022年5月31日