

各销售代理机构：

一、退票时限要求

鉴于目前疫情多点散发，航班取消、变更较多，为提高退票效率，提升旅客满意度，现要求各销售代理机构应在旅客申请退票时，及时取消航班座位并提交退票申请。原则上，销售代理机构应于旅客提出退票 24 小时内向航司提交退票申请，特殊情况下不得超过 72 小时；如因退票申请不及时造成旅客投诉，航司将视情节轻重据江西航空《航空旅客运输销售代理协议》中“代理人违规行为处理措施”第 49、50 条规定对代理人予以双倍罚款至关停授权等处理。

二、注意事项

（一）因特殊情况航司退票豁免政策未及时出台，各销售代理机构不得直接拒绝旅客退票申请，可引导旅客联系航司客服中心咨询相关退票业务（联系电话：0791-96300，邮箱：3476191131@qq.com）。

（二）邮件内容必须包含以下内容：乘机人姓名、证件号、票号、

航程、日期、乘机人手机号码、证件照、减免退票费相关凭证（行程码、社区或街道出行公告等）；申请人姓名、手机号。

（三）各销售代理机构旅客退票引导话术

话术一：您好！因目前航司尚未出台相关疫情豁免退票政策，考虑到您实际情况，建议您联系航司客服热线0791-96300，客服将尽快为您受理。

话术二：您好！因目前航司尚未出台相关疫情豁免退票政策，考虑到您实际情况，建议您将相关信息（乘机人姓名、证件号、票号、航程、日期、乘机人手机号码、证件照；申请人姓名、手机号）发送至航司邮箱，将在3个工作日内受理回复。
此通告。

江西航空有限公司市场销售部

2022年7月19日