

青岛航空股份有限公司

销售管理部文件

青销管文〔2022〕28号

青岛航空关于要求客运销售代理人严格落实 补退退款时限要求的通知

各销售单位：

为落实交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》要求，在规定时限内完成旅客退票手续，青岛航空针对旅客补退环节的处理时限做出要求，自即日起开始施行。

各销售单位需在三个工作日内完成流转至本环节的旅客补退退款处理。时限计算方式为从收到航司补退票款的次日开始计算处理时限。

请各销售单位严格按照此规定执行，如因销售代理未按照要求处理旅客补退等事宜，造成旅客投诉而产生的损失，由代理方承担。同时我司将不定期抽查旅客补退退款时限，如有超出规定时限情况，我司严格按照《青岛航空股份有限公司民用航空旅客运输销售代理协议》第十五条违约责任下发处理意见。

特此通知。

(此页无正文)

青岛航空股份有限公司
营销委员会销售管理部
2022年8月19日