



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕36号

提示主题	关于下发规范代理人全渠道退票的业务提示		
签发时间	2022 年 11 月 8 日		签发人 艾朱巍
执行类型	☑阅知 ☑落实☑传达□反馈		联系人 吴用
发布范围	主送	境内各区域营销中心、营业部	
	抄送	销售部领导、境内各区域营销单位经理、销售管理中心经理	
提示内容	各一线销售单位： 近期代理人 ,特别是 OTA 平台频繁出现延期退款问题导致的局方投诉，为提升服务质量，加强管控措施，规范代理人退票秩序，特针对退票各环节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。

7. 疫情等特殊退票渠道优先选择海航代理人自助服务平台、旗舰店线下、各区域营销中心与营业部线下三个渠道，在紧急与客诉风险较大时才选择 95339 服务热线操作。

二、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。

3. 代理人退票审核环节的问题，各区域营销单位与营业部要主动参与协调，建立台账进行内部审核催办。

4. 代理人，特别是 OTA 平台，不能因航司未完成退票，而出现退票延迟情况，更不能因此引起旅客投诉升级。

5. 代理人必须按照我司退款及时退给旅客，凡是查出未退款给旅客的代理人，将按照协议进行处罚。

三、处罚标准

1. 代理人退票附件不齐全或虚假的违规退票行为（不含重复退票），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一倍标准对代理人进行处罚。

2. 对一年内多次利用疫情等进行违规退票（不含重复退票），将收回退票差价，并按照对应服务等级全票价的两倍金额收取违约金。

3. 多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 7 个工作日，每张客票收取 5000 元。

4. 对一年内多次多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 7 个工作日，每张客票收取 10000 元。

四、考核应用

1. 销售管理中心将签约代理人不当行为纳入代理人分级考评管理。

2. 对出现的违规行为，根据销售代理协议进行严肃追责。

3. 针对 OTA 平台，对超过当月投诉指标的平台，每超过一起局方投诉，将下线一个产品合作，直至终止所有航空产品合作。

4. 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。

五、其他

本业务提示由销售部销售管理中心负责解释，并于下发之日起执行。

	特此提示
--	-------------

市场营销委员会销售管理中心

2022 年 11 月 8 日