

# 国内业务提示

第 2022 501 期

## 关于规范天津航空代理人 提交非自愿退票细则的通知

各销售代理单位：

我司在进行 BSP 客票非自愿退票审核中，发现部分代理人没有上传材料或上传的材料不符合要求，导致近期下发大批 ADM 单进行退票损失的追缴。为避免此类问题的再次发生，现对销售代理人非自愿退票操作细则进行提示，具体要求如下：

- 1、非自愿退票必须上传对应政策、文件要求提供的材料、证明，且证明要完整，公章清晰；
- 2、我司授权予以非自愿退票的情况，须上传审批同意的邮件截图；
- 3、备注呼叫中心客服工号或短信通知可以全退的截图均不能作为非自愿退票的凭证。如咨询呼叫中心客服后告知符合非自愿退票，提交退票时须上传对应的政策或文件；
- 4、如存在前后段关联的情况，须备注前后段票号及对应的材料、证明，和提取客票操作记录的截图（detr tn+票号+,h）；

5、重复客票须上传新旧两张客票提取操作记录的截图  
(detr tn+票号+,h), 说明符合政策文件的相关依据。

代理人在提交非自愿退票时没有上传符合要求的材料、证明, 我司会下 ADM 单追回退票费。销售代理人在接收到 ADM 单后, 如有异议, 重新提交符合非自愿退票条件的相关材料、证明, 联系渠道经理申请调账, 每个票号收取 100 元调账手续费。如审核人员核查到存在虚假退票的行为 (例如: 航班变动通知下发前已取消座位或操作退票, 按照航变申请非自愿退票; 客票行程不符合疫情政策, 按相似行程的疫情政策申请非自愿退票等), 将根据协议相关条款进行处罚。

本文自下发之日 (含) 起执行。

天津航空市场销售部

2022年12月13日