

关于明确退票业务中订座取消时限的通知

国航各销售代理人：

为做好旅客服务工作，规范退票操作，提升座位使用率，现就代理人操作客票退票业务的相关要求明确如下：

一、代理人在接到旅客退票申请后，对旅客姓名、证件信息、客票状态等信息核验无误后，应第一时间取消客票订座，释放可利用座位，后续进行退票退款的相应操作。

二、平台销售代理人应通过系统后台设置，保证取消订座的及时性。即旅客已在线上提交退票申请，在为旅客办理退款操作后，系统应第一时间取消客票订座，后续进行材料上传和退票提交等相应操作。

国航将持续监控客票退票后的取消订座时间点，如发生因未及时取消座位而导致的收益损失或投诉案件，将依据《航空旅客运输销售代理协议》或相关规定追究违约责任。

此通知。