

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2023〕1号

签发日期：2023年1月4日

签发人：黄振

通告主题	关于下发《祥鹏航空退款操作流程（试行）》的业务通告		
发布机构	祥鹏航空市场营销部		
密级	<input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密		
通告类别	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 需要落实 <input type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	徐海英
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>各单位：</p> <p>为规范退票审核流程、严格管控退款风险，根据我司超售、拒绝运输、不正常航班和病退等退票业务相关规定，结合目前工作的实际情况，明确各环节审核责任并形成闭环管理，下发《祥鹏航空退款操作流程（试行）》的业务通告。</p> <p>一、适用范围</p> <p>（一）祥鹏航空全渠道客票主要包含</p> <p>B2C 渠道：官方网站、移动端、祥鹏航空微信小程序、呼叫中心、售票柜台、祥鹏航空各 OTA 旗舰店；B2B 渠道：B2B 渠道团队客票、B2B 渠道代理人所销售的 BSP 客票、航司本票。</p>		

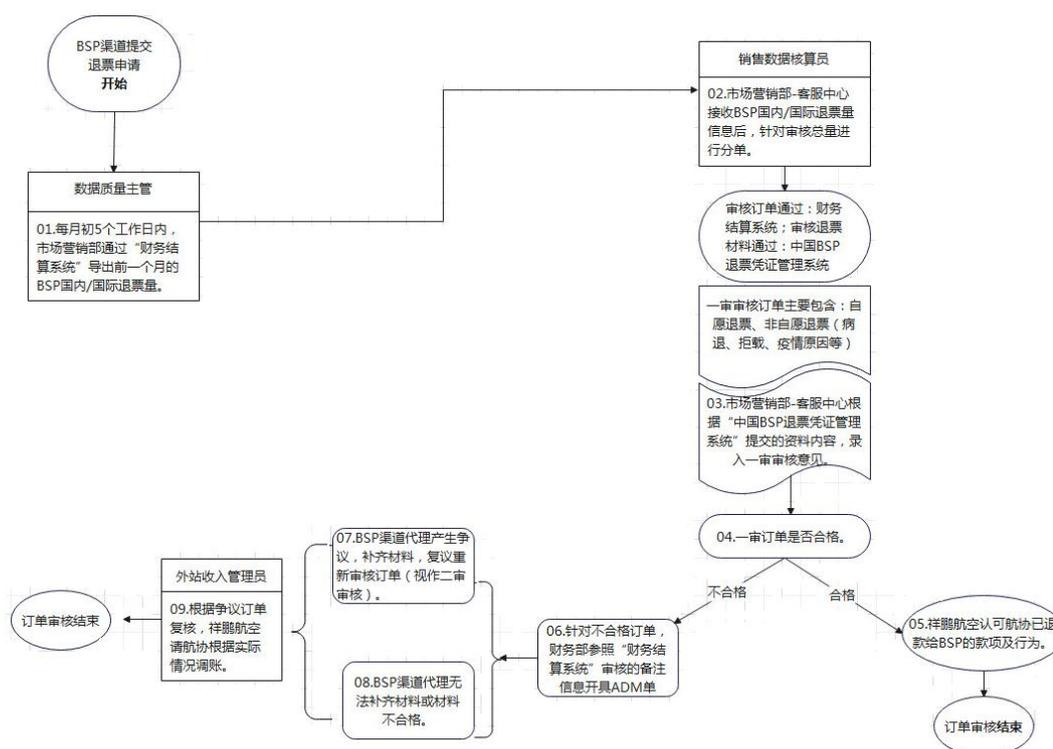
退票审核包含国内/国际非自愿退票和自愿退票。非自愿退票是指因超售、拒载、航班不正常、旅客因病等原因提交的退票申请，原则上全退旅客购买机票的机票款、民航基金、燃油附加费等款项，免收手续费。自愿退票是指由旅客主观原因造成的退票，须根据最新下发的《祥鹏航空多等级舱位管理规定》收取相对应舱位折扣的退票手续费。

(二) 祥鹏航空辅营产品主要包含

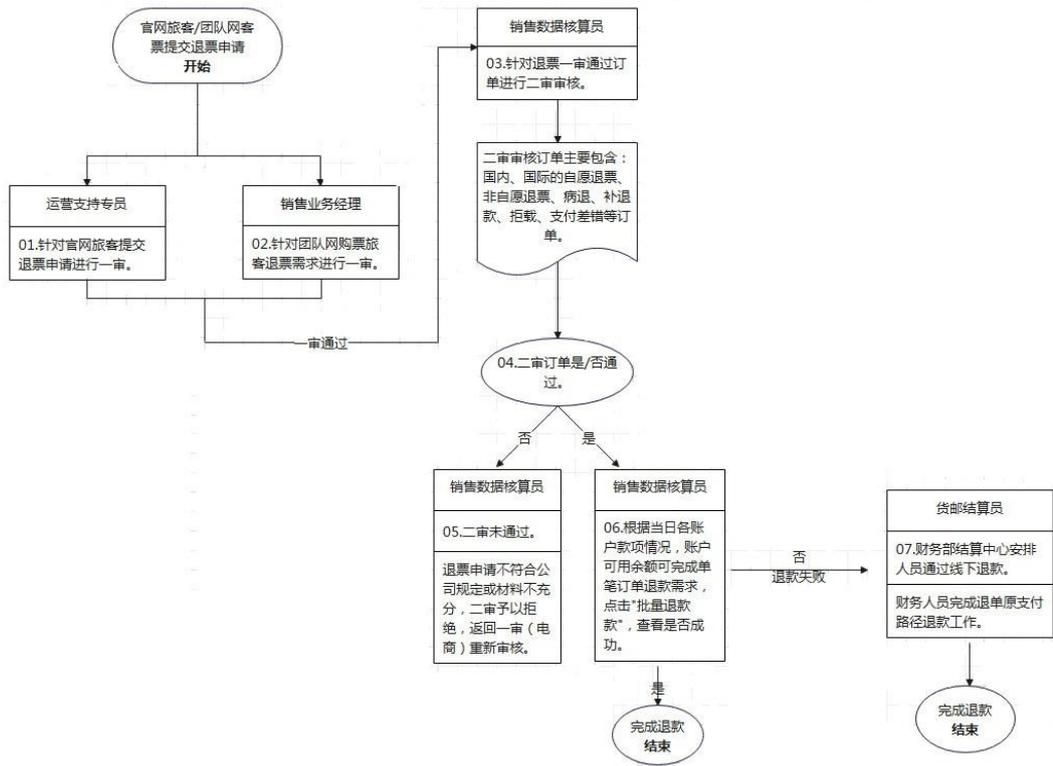
行李、餐食、行程单、贵宾室、保险

二、业务流程图

(一) B2B 渠道客票退票审核流程图



(二) B2C 渠道客票退票审核流程图



三、B2B、B2C 退票退款审批时限

(一) B2C 渠道客票退票退款

1. 一审审核。在旅客提交退票申请后，由市场营销部电子商务中心工作人员通过“祥鹏航空官方网站后台”搜索旅客退票订单并在收到旅客提交有效退款申请之日起（不含当日）于2个工作日内完成审核并流转至下一流程节点。

2. 二审审核。市场营销部客户服务中心工作人员通过“祥鹏航空官方网站后台”接收及复核一审审批通过订单信息，自接收之日起（含当日）需于2个工作日内完成退票二审审核工作/批量线上退款工作。退款失败订单或异常订单流转至下一流程节点。

3. 退款失败订单或异常订单审核。若存在退款失败订单基于二审时间节点内提交至财务部，财务部则需自接收之日起（含当日）需于2个工作日内完成线下退款，确保以上退款时限符合《公

共航空运输旅客服务管理规定》相关规定。

4. 购票人通过呼叫中心及售票柜台（含委托合作柜台）购买的机票申请退款，呼叫中心及售票柜台在旅客提供有效退款申请之日（含当日）7个工作日内完成退款操作。

（二）B2C 渠道退款充值

根据《公共航空运输旅客服务管理规定》最新版内容要求，“承运人或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间”。因此，原则上B2C渠道二审审核通过的退票退款订单、退款失败订单或异常订单，使用祥鹏航空各账户当日现金流完成订单退款工作（包括但不限于：易宝、易生、淘宝、支付宝、快钱等账户）；若二审审核通过的订单退款需求已累计至5个工作日（含）且账户已无可兑付金额，由市场营销部客户服务中心工作人员至少提前2个工作日（含）与财务沟通确认充值金额、并完成公文申报。

（三）B2B 渠道客票退票退款

为规避旅客投诉或舆情发生，OTA平台/航空销售代理人在收到旅客有效退款申请之日（含当日）7个工作日内完成审核退款操作。基于以上背景，为减缓祥鹏航空现金流每日兑付压力，团队客票或BSP客票的退票申请将结合财务部、市场营销部实际工作情况开展审核及退款工作。

1. B2B 渠道团队客票退票/退押金审核。市场营销部营销管理中心接收退票申请后，根据“团队销售系统”搜索待退票订单并

完成退票一审审核工作流转至市场营销部客户服务中心操作退票/退押金二审审核工作，最终流转至财务部完成团队渠道退票/退押金退款工作。

2. B2B 渠道 BSP 客票退票一审工作。OTA 或代理人提交的 BSP 客票退票申请后，由市场营销部客户服务中心工作人员根据“财务结算系统”、“中国 BSP 退票凭证管理系统”搜索退票订单并进行退票一审审核工作并流转至下一流程节点。

3. B2B 渠道 BSP 客票退票二审审核/财务退款。接收一审审核已通过的订单，需完成退票二审审核工作及退款工作；若 OTA 或代理人提交的退票申请资料不符合公司规定、资料模糊或不充分等情况致一审按自愿退票审核的订单，OTA 或代理人再次提起争议/复议，规避市场营销部客户服务中心一审二审均为同一审核单位发生“滴、漏”情况，此类再次提交争议/复议的订单将由财务部负责二审（终审）并完成退款。

4. B2B 渠道 BSP 客票非自愿退票申退材料包含但不限于：

类型	申退材料必须包含但不限于以下内容
不正常航班申退	旅客本人身份证明； 电子客票票面记录截图（IRR/UN）； 祥鹏航空官网、各地机场出具的不正常航班证明、祥鹏航空新运行网不正常航班信息截屏； 双通道机型调整为单通道机型信息截图； 航班限载导致公务舱或经济舱超售证明； 同航司多航段衔接航段组，其中某段航变信息截图； 因祥鹏航空不正常航班导致旅客无法乘行等相关证明。
重购申退	旅客本人身份证明； 国内航班航段订反、月份错购、重复购票的旧票与新票票面信息等截图。
拒载申退	旅客本人身份证明； 地面保障单位\各机场在航班当天出具并加盖公章的拒载证明；

	因祥鹏航空超售或拒载等原因导致旅客无法乘行的相关证明。
病退申退	旅客本人身份证明； 材料内容严格按照《关于修订并下发祥鹏航空国内、国际航班旅客因病退票 管理规定的业务通告》病退凭证要求执行。
疫情申退	旅客本人身份证明； 因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料（材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织开具并加盖公章。）
特殊处置申退	旅客本人身份证明； 一事一议特殊处置邮件截图证明。
注： 以上材料内容严格按照《祥鹏航空国内不正常航班票务管理规定的业务通告》、《祥鹏航空国内、国际航班旅客因病退票管理规定》、《祥鹏航空疫情期间客票特殊处置的业务通告》、《关于下发祥鹏航空国内航班航段订反、月份错购、重复购票等情况免费退票的通知》等相关文件执行。	

（四）特殊退款

旅客通过全渠道投诉反馈至市场营销部一审人员、财务部申请退款处理，需在旅客提供有效退款申请之日（含当日）7个工作日内完成退款操作，如所接诉求超出退款限制日期按投诉处理程序执行即可。

（五）一事一议

遇航班大面积延误退票量剧增的情况，超过人均最高保障单量时，启动紧急预案，申请支援。特殊时期，保障工作严重超出现有保障能力，按照一事一议原则，按以下审批流程呈报执行特殊保障方案。

	积压审批订单量	保障单量	建议处置预案
B2C 渠道退票	单周≥10000 条	2000 条≥人均审核量/ 天≥500 条	部门/中心内部支援
B2B 渠道退票	单月≥7500 条	250 条≥人均审核量/天 ≥100 条	部门/中心内部支援
建议审批流程	中心呈报人-->中心副经理或中心经理-->部门副总经理或总经理		

四、退票稽查闭环管控要求

(一) 一级管控市场营销部客户服务中心自检自查

1. 自查形式。涉及市场营销部客户服务中心操作的 B2C 渠道官网二审审核订单、B2B 渠道 BSP 客票一审审核订单，以每月为周期负责本中心内退票交叉自查工作的开展（自查覆盖率需达到 10%）。

2. 自查台账。针对自查工作的实施情况应建立自查台账。

BSP 客票审核状态	一审审核人员	退票票号明细 / 订单人数	制单日期	一审审核复核人员	复核结果	复核日期	退票费 / 元 (结算)	退票费 / 元 (日报)	备注
已审核	张三	859503665200 0/1	2023 年 X 月 X 日	王五	无问题	2023 年 X 月 X 日	500	500	
未审核	李四	859589950211 1/2	2023 年 X 月 X 日	王五	有问题	2023 年 X 月 X 日	1000	1000	

注：台账模板可结合实际工作需要进行修改、补充。

(二) 二级管控市场营销部货运与品质管理中心核查

市场营销部品货运与品质管理中心相关人员将依据《祥鹏航空市场营销部品品质督查管控方案》进行对退票工作的第 2 级督查。

(三) 三级管控公司财务部收入结算中心督查

财务部根据部内工作安排，结合“跑冒滴漏”工作风险，定期完成公司级三级管控督查工作。

(四) 未尽事宜

涉及市场营销部其他单位针对 B2B、B2C 渠道的退票稽查工作，将按照其内部管控机制或资料为准。其中，B2C 渠道退票退款一审审核参照市场营销部电子商务中心所制定的工作流程《祥鹏航空

官方网站电子客票退票及退款处理流程管理规定》内容执行，涉及病退或特殊退票等不符合材料的退款申请需告知旅客，从而降低投诉风险发生。

五、线上辅营产品退款时限（行李、餐食、行程单、贵宾室、保险）

（一）官方网站、移动端

1. 随票购买的辅营产品将连同客票一并退款，按机票退款流程操作。

2. 旅客线上申请辅营产品单独退款之日起（不含当日），市场营销部需在2个工作日内完成退款操作；如遇特殊原因导致退款失败等情况，基于二审时间节点内次工作日由二审将退款失败订单提交至财务部，财务部则需在2个工作日内（含当日）完成退款。

3. 旅客线上申请保险产品退款，由保险产品服务方/合作方在旅客提供有效退款申请之日起（含当日）7个工作日内完成退款操作。

（二）呼叫中心

旅客通过呼叫中心购买并申请退款的辅营产品，呼叫中心需在旅客提供有效退款申请之日起（含当日）7个工作日内完成退款操作。

六、特殊情况退款时限要求

（一）线下补退

辅营产品退款时限为收到旅客/代理人/旅行社提交有效退款

申请之日起（不含当日）3个工作日内完成订单审核并提交补退，业务单位在收到补退申请订单之日起2个工作日内完成退款操作。

（二）差错退款

市场营销部在收到旅客提交有效退款申请之日起（不含当日）3个工作日内完成审核，业务单位在收到退款申请订单之日起2个工作日内完成退款操作。

（三）特殊情况调账

航空销售代理人或各业务单位在收到旅客调账需求的1个工作日内将申请需求邮件转至市场营销部渠道单位，市场营销部在收到调账申请之日起2个工作日内完成调账邮件的审批并转到财务部处理，财务部在收到调账申请之日起的2个工作日内完成财务调账环节操作。航空销售代理人在收到退款后的1个工作日内退给旅客。

（四）特殊退款审核

涉及旅客提供材料审核的退款时间节点以旅客提交退票后相关资料上传符合退款标准（不含当日）7个工作日内完成退款，首次审核单位做好退款时间把控及闭环跟进，针对不符合材料旅客进行告知。

七、处罚应用

（一）涉及财务部、市场营销部相关单位针对B2B、B2C渠道二审审核后操作的退款出现人为原因差错，造成公司金额损失的情况，审核责任人负责追回多退金额，若追缴未遂可参考公司内部考核管理制度对审核责任人进行考核。例如《祥鹏航空市场营

销部 2022 年基层干部员工绩效考核方案（试行）》等办法执行当月考核、按公司相应规定进行处分或调离原岗位。

（二）各单位如发现渠道违规退票，代理人及旅行社客户在 1 个工作日内反馈至市场营销部营销管理中心，OTA 及 B2C 在 1 个工作日内反馈至市场营销部电子商务中心，相关负责人核实后按照祥鹏航空与其合作协议进行处罚。

（三）如内部退票审核出现违规行为，涉及市场部部责任人将按《祥鹏航空市场营销部 2022 年基层干部员工绩效考核方案（试行）》办法执行或按公司相应规定进行处分。

八、其他

（一）调账申请如只涉及代理和航司调账业务，无需遵循特殊情况调账条款时限要求。

（二）如因团队网系统原因导致退款失败，财务部在收到退款失败提醒的当日反馈市场营销部沟通旅行社提交线下退款申请。市场营销部要求旅行社告知旅客退款进展，并提醒旅行社填写线下退款表再次申退，具体退款流程参照线下补退执行。

（三）本业务通告中退款时限为对退款人完成退款操作动作的时限要求，具体退款到账时间以金融机构为准。各单位均需按本通告中规定时限内完成。

（四）本业务通告自下发之日起执行，原业务通告（2022）206 号关于下发《全渠道代理人违规退票核查管控规定》的通知、业务通告（2022）596 号《关于修订下发进行退票核查的业务通告》同时废止。本业务通告最终解释权归属于祥鹏航空市场营销部客

	<p>户服务中心, 联系人: 刘宏慧、徐海英, 联系电话: 0871-67095858、0871-67095895。</p> <p>特此通告</p>
通告发布范围	
主送	祥鹏航空市场营销部
抄送	祥鹏航空财务部

编写: 徐海英

审核: 张杰