



天津航空
Tianjin Airlines

天津航空有限责任公司 市场部业务通告

关于下发天津航空渠道类客票退款时限 及投诉处理时限要求的通知

为进一步提高退款的工作效率，优化退改的工作流程，缩短旅客投诉时限，提升旅客满意度，现将《天津航空渠道类客票退款时限及投诉处理时限的要求》进行下发，请各单位遵照执行。

1 客票退款时限

1.1 BSP 客票

航空销售代理人在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内完成审核旅客退款操作。

1.2 B2B客票

航空销售代理人通过天航 B2B 平台销售产生的退票，在收到航司审核退款后，需在3个工作日内完成旅客退款操作。

1.3 团队客票（G舱）

航空销售代理人或旅行社通过团队网平台销售产生的退票，在收到航司审核退款后，需在3个工作日内完成旅客退款操作。

2 特殊情况退款时限

2.1 差错退款

航空销售代理人或旅行社通过 天航B2B或团队网平台销售

的客票，如产生支付差错、退票费审核错误等情况需在线提交的补退款申请，在收到航司审核重新退款后，需在3个工作日内完成旅客退款操作。

2.2 线下补退

航空销售代理人或旅行社提交退票出现收款账户错误退款失败、客票过期无法退票等情况需要进行线下退票退款，在收到航司审核退款后，需在3个工作日内完成旅客退款操作。

2.3 特殊情况ACM调账

航空销售代理人提交的BSP调账申请，经航司财务审核下发ACM单后，需在3个工作日内完成旅客退款操作。

3 旅客投诉处理原则及时限要求

3.1 投诉单类型

800单，局方投诉，公司级投诉

3.2 投诉处理时限

航空销售代理人或旅行社在收到航司转发的投诉单后，应尽快联系投诉单内“联系电话”进行核实处理，要求在3个工作日内处理完毕并反馈航司解决方案及处理结果。如无法在3个工作日内处理完毕，须在3个工作日内联系投诉人进行说明，最多不能超过5个工作日内向航司反馈解决方案及处理结果。

3.3 投诉处理原则

航空销售代理人须按航司政策规定联系投诉人进行核实处理，如有特殊情况，需转发渠道负责人评估是否予以特殊处理，再根据评估后的处理意见联系旅客进行处理。

3.4 投诉处理邮件回复标准

投诉处理回复邮件要求包含以下几点：

- 1) 联系旅客时间（XX月XX日XX时联系旅客或投诉人）
- 2) 解决方案（客票是否全退，是否已完成退款）
- 3) 处理结果（旅客是否认可）

（例：XX月XX日XX时联系旅客或投诉人，告知客票不符合航司政策，需按自愿退票处理，旅客不认可）。

3.5 投诉催单

局方投诉、公司级投诉、800单在3个工作日内处理时限内，旅客再次来电催单，投诉处理时限以第一次转单时间进行计算。

3.6 投诉处罚

1) 对于5个工作日内未联系旅客处理，且未回复解决方案及处理结果的投诉单，对责任代理人进行警告。

2) 对于7个工作日内未联系旅客处理，且未回复解决方案及处理结果的投诉单，对责任代理人处罚2000元。

3) 对于10个工作日内仍未联系旅客处理，且未回复解决方案及处理结果的投诉单，屏蔽责任代理人销售授权一个月。

本规定自下发之日起执行。

天津航空市场销售部

2021年9月16日