

# 湖南航空股份有限公司

## 营销委员会文件

湖南航营销销售（2023）X11 号

### 关于湖南航空明确代理人退款时限的业务通告

各销售平台：

近期我司接到多起因客票退款时间较长引发的旅客投诉，为更好的保护旅客合法权益，提升旅客服务满意度，维护航空运输秩序，根据公共航空运输旅客服务管理规定（中华人民共和国交通运输部令2021年第3号）中第四章 客票变更与退票 第二十六条 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）。请各销售单位严格按照规定执行，如因未及时退款而导致旅客投诉，我司将从严肃处理。

特此通告。

湖南航空股份有限公司

湖南航空营销委员会

2023年2月10日



---

营销委员会

2023年2月10日印发

---