



# 航空股份市场营销委员会渠道业务提示

GNQD〔2023〕2号

<b>提示主题</b>	<b>关于规范代理人退票审核材料的业务提示</b>		
<b>签发时间</b>	2023年2月17日	<b>签发人</b>	艾朱巍
<b>执行类型</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	<b>联系人</b>	吴用
<b>发布范围</b>	<b>主送</b>	各OTA平台、境内各区域营销中心、营业部	
	<b>抄送</b>	销售部领导、销售管理中心经理、国内呼叫中心经理、销售审核中心经理、境内各区域营销单位经理	
<b>提示内容</b>	<p>各一线销售单位：</p> <p>疫情结束，销售工作已步入正轨，代理人退票审核违规行为居高不下。为避免浪费公司审核资源，改善与解决此类问题，避免因审核延迟导致旅客投诉，现将存在的问题与改进工作要求如下：</p> <p><b>一、填写退票理由不规范</b></p> <p>代理人应依据旅客真实申请原因，依据旅客提供的真实材料，如实填写规范理由，如病退、拒载退票、航班延误退票、延迟开学退票等。避免张冠李戴，填写与附件材料不一致的申请理由。</p> <p><b>二、提交凭证材料不完整</b></p> <p>代理人应严格按照我司下发的政策规定上传有效凭证材料，材料应真实详实。</p> <p><b>三、退票套用不正常航班等不符合政策理由，缺失真实凭证有效性</b></p>		

请营业部从“源头管控”，负责宣贯到位公司所下发的各项退票政策，并加强督促代理单位上传有效、真实的相关退票凭证。

#### **四、特殊申请退票无业务领导授权审批材料**

请营业部走访代理人，加强督促规范代理单位严格按照公司下发的政策进行特殊申请，按照规定上传有效凭证材料。未进行特殊申请批准的客票不能上传申请。

#### **五、大部分代理存在多退票款、少收退票费现象**

请营业部加强代理人的业务培训及相关技能提升，在掌握我司下发退票政策基础上去完成退票操作。

#### **六、代理人走访与退票业务培训**

各营业部对出现问题的代理人进行及时走访，并就病退、不正常航班规定、重复购票、总条件等客规制度，要求代理人对业务人员进行培训学习，避免提交台账出现问题。

#### **七、考核应用**

1. 销售管理中心将代理人恶意行为纳入代理人分级考评管理。

2. 对出现的违规行为，根据客运销售代理协议进行严肃追责。

(1) 代理人在操作非自愿退票时，需按我司相关规定要求，必须将退票材料一并提交，如未提交材料或材料不全，则按违规提退处理；

(2) 代理人在操作非自愿退票时, 必须确保提交的退票材料真实有效;

(3) 若代理人违反上述要求, 将依据国内销售代理协议, 按退票附件不齐全或虚假判定, 予以对应服务等级全票价一倍金额进行处罚。

### **七、其他**

本业务提示由销售部销售管理中心负责解释, 并于下发之日起执行。

特此提示

市场营销委员会销售管理中心

2023年2月17日