

国航〔2023〕3

2023年04月06日

关于国航涉及跨渠道换开退票原渠道退款的通知

国航各销售代理人：

为进一步落实国航对原渠道退款工作的相关要求，提升旅客退款服务品质，现对国航直销渠道换开 BSP 代理人销售客票退票后执行原渠道退款的事宜进行通知。具体内容及要求如下：

一、请 BSP 代理人收到此通知后，准备好用于接收退款的对公账户信息，主动联系所在地国航营业部，配合提供相关材料，尽快报送《代理人/营销单位收款信息码表》（此表由所在地国航营业部发放）。当对公账户信息发生变化时，请及时通知所在地国航营业部。

二、代理人应及时查看已登记的邮箱，当收到国航以邮件形式发送的《BSP 代理人/营销单位销售原渠道退款报表》，应于 T+3（T 为邮件送达日期）个工作日内将原票票款原渠道退至旅客账户，同时留存退款凭证。（如未收到国航退款，应先垫资）。

三、国航依据《BSP 代理人/营销单位销售原渠道退款报表》向已登记的代理人对公账户进行汇款。

四、代理人须接受国航对原渠道退款情况的监管。

五、代理人应按《航空旅客运输销售代理协议》要求进行退票退款，否则国航将按协议追究代理人违约责任。

六、代理人如有疑问请向所在地国航营业部进行咨询。

此通知。