

长安航空有限责任公司（市场营销部）

业务通告

市场营销部业〔2023〕85号

关于下发长安航空航班（国内、国际）重复客票退票规定业务通告

签发时间	2023年7月6日	签发人	闫保坤
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	闫龙
发布范围	主送	长安航空市场营销部	
	抄送	长安航空财务部	
通告内容	长安航空航班（国内、国际）重复客票退票规定 一、退票规定 1、同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票。(二)重复购票退座时间在航班起飞前24小时内按自愿退票办理。 2、重复购票退座时间在航班起飞前24小时（含）外可免费		

退一张客票，其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理；票价不一致时仅免费退最后一次购买的客票。

3、免费退票手续需同时符合以下三个条件：

①重复购票退座时间必须在航班起飞前 24 小时(含)前；

②旅客重复购买的两张客票的购票时间间隔需在 24 小时以内(含)；

③在出票后 24 小时(含)内提出重复购票退票申请并取消航班座位。

4、退票地点：原出票地、长安航空直属售票处和经长安航空授权的海航集团旗下各航司直属售票处（原则上需在原出票地点办理，售票处视现场情况而定）。

5、退票流程：

①票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；票价不一致时，旅客仅能向最后一次购买客票的原销售单位提出免费退票申请。

②旅客提出重复购票申请时，各销售单位须按上述规定确认旅客申请退票的客票符合全退规则后，为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申退原因、旅客其他重复客票票号，并将旅客申退说明（含旅客重复客票票号）提交财务或上传至退票凭证系统。

③如因旅客重复客票不在同一家代理人处购买，造成需退票的代理人无法核实旅客两张客票的航班日期、购票间隔、退座时间等是否符合上述全退规定时，需退票的代理人可联系我司营销中心负责渠道业务专员申请协助核实旅客需成行的客票信息，我司营销中心负责渠道业务专员核实旅客需成行客票信息并确认需退票客票符合全退规定，则将旅客需成行的客票相关信息截屏，邮件反馈至需退票的代理人处。需退票的代理人根据营销中心负

	<p>责渠道业务专员反馈的邮件内容确认客票符合全退条件后，可为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申退原因、旅客其他重复客票票号，并将旅客申退说明（含旅客重复客票票号、业务专员邮件）提交财务或上传至退票凭证系统。</p> <p>二、其他</p> <p>1、如有特殊情况，或对我司业务规定不满意且有明确投诉倾向的旅客，由旅客向原销售单位提出申请并说明具体原因，原销售单位核查未虚耗我司航班座位后，方可转呈此特殊申请：</p> <p>①虚耗标准：未乘机但未取消航班座位；</p> <p>②处理流程按照《MS-Notice-2018-001 关于下发长安航空客票变更费、退票费减免操作规定的通知》执行。</p>
<p>注意事项</p>	