



天津航空有限责任公司

市场部业务通告

发往：各营业部、95350

抄送：天航财务部、天航市场部、天航支线市场部、海航财务部、天航地服部

发布方式： 电子邮件

发件单位：天津航空市场销售部

签发日期：2023 年 7 月 21 日

关于修订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，现修订下发《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》，请各单位遵照执行。具体如下：

一、客票退款时限：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

二、特殊情况退款时限

（一）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。

（二）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。

（三）特殊情况 ACM 调账。

如遇特殊情况，需提交 ACM 调账申请的 BSP 客票退款，仍需要满足 7 个工作日的退款时限要求，航空销售代理人须在要求时限内退款给旅客，凡是查出未退款给旅客，或退款超过 7 个工作日的航空销售代理人，将按照协议进行处罚。

三、旅客投诉处理原则及时限要求

（一）投诉单类型

800 首问反馈单，局方投诉、消费者协会投诉、公司总裁信箱投诉等公司级投诉

（二）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2个日历日内处理完毕并反馈航司解决方案及处理结果。如无法在2个日历日内处理完毕，须在2个日历日内联系投诉人进行说明，最多不能超过3个日历日向航司反馈解决方案及处理结果。（非法定节假日时限要求：17:30前（含）接收到的投诉以接收当日计为第一个日历日；17:30后接收到的投诉以次日计为第一个日历日。法定节假日时限要求：22点后接收到的投诉以次日计为第一个日历日。）

（三）投诉处理原则

航空销售代理人须按航司政策、文件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。

（四）投诉处理邮件回复标准，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；或XX月XX日XX时联系旅客或投诉人，告知客票符合航司政策，XX月XX日XX时已为旅客完成退款，旅客认可）。

（五）投诉催单

800 单、公司级投诉在 2 个日历日的处理时限内，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。

（六）投诉处罚

1. 对于 3 个日历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 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，对责任代理人处罚 2000 元。

3. 对于 7 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。

本文件自 2023 年 7 月 21 日（含）起生效，原 GSYW2021-063 《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》同时废止，请各一线销售单位遵照执行。本文件最终解释权归属天津航空有限责任公司市场销售部。联系人：宋妍，联系电话：13662023120。

特此通告

天津航空市场销售部

2023 年 7 月 21 日