



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing & Sales Department

文件编号 DOCUMENT NO. MS-IC-Notification-2019-037

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于下发《乌鲁木齐航空国际客票被拒签旅客办理退票规定》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2019年05月27日	签发人 ISSUED BY	韩文治
通告类型 TYPE	■阅知 Read ■落实 Implement ■传达 Convey □反馈 Reply	联系人 CONTACT	刘会宗
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各销售单位、95334	
	抄送 CC	乌鲁木齐航空财务部	
通告内容 CONTENT	<p><b>1.适用旅客：</b>被使领馆拒签的购买了乌航国际航线客票的旅客</p> <p><b>2.适用客票：</b>中国（不含港澳台）销售、中国（不含港澳台）始发、主航段为乌航航班的单程、往返程、缺口程、联程（含乌航与乌航联运及乌航与外航联运）散客客票；</p> <p><b>3.适用票证：</b>乌航886票证</p> <p><b>4.适用航班：</b>乌航航班（不含代码共享航班，不含包机航班）；</p> <p><b>5.退票规定：</b></p>		

5.1 原客票为免费退票的，按照原客票使用规定执行退票手续；

5.2 原客票为收费退票的，退票申请人需在航班起飞 4 天前（含起飞当天）取消订座，并将拒签证明扫描件（拒签信、拒签章、拒签邮件等）、护照复印件、客票信息及乌航国际客票被拒签客票退票申请表（旅客已签字）交由乌航国际渠道处进行审核（邮箱地址：乌航国际渠道业务：uqgjdyw@hnair.com），并经乌航国际发展中心经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续，免收退票手续费；旅客于航班起飞 4 天内（含起飞当天）内取消订座的，退票收取 500CNY 手续费（客票原销售政策的退票政策不再使用），余额退还旅客；原客票购自乌航直销线上渠道的（乌航官网），退票申请人可将自己的客票信息和拒签资料电子版发送至以下邮箱：

乌航国际渠道业务：uqgjdyw@hnair.com

原客票购自乌航呼叫中心，退票人可将自己的客票信息和拒签资料电子版发送至呼叫中心邮箱地址：95334intl@hnair.com

5.3 原客票为不允许退票的，退票申请人需在航班起飞 8 天前（含起飞当天）取消订座，并将拒签证明扫描件（拒签信、拒签章、拒签邮件等）、护照复印件、客票信息及乌航国际客票被拒签客票退票申请表（旅客已签字）交由乌航国际渠道处进行审核（邮箱地址：乌航国际渠道业务：uqgjdyw@hnair.com），并经乌航国际发展中心经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续；直销渠道和呼叫中心销售客票按照出票地原则进行退票，退票收取 500CNY 手续费；旅客在航班起飞前 8 天内（含起飞当天）取消订座并提出退票的，退票收取

1000CNY 手续费；如票款不足退票手续费时则扣除全部票款。

5.4 旅客于航班起飞后提出退票的，按照原客票使用规定执行退票手续；

5.5 团队旅客因拒签退票的，按团队文件中退票规定执行，不适用于本规定；

**6.退票流程：**退票申请人因签证原因办理退票时,需凭借由使领馆出具的拒签扫描件申请办理退票，拒签原件内的主要内容（被拒签人信息、拒签国家等）必须与客票内容（旅客名称、目的地国等）相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因故变更。

6.1 退票申请人在申请办理拒签退票时，必须提供拒签扫描件并由乌航国际渠道经理验证，且需乌航国际发展中心经理签字，并提交拒签证明及护照复印件作为附件凭证，由国际渠道留档并附乌航国际客票被拒签客票退票申请表定期上交属地财务审核。

6.2 附件财务结算处理要求如下：拒签证明扫描件、护照复印件、有效签字的乌航国际客票被拒签客票退票申请表，需在客票办理退票时候以特殊退票文件附件提交。其中:直销渠道（含线上）和呼叫中心办理此类退款时，无需提交“乌航国际客票被拒签客票退票申请表”，由结算负责人在财务系统上传拒签资料电子版 WEB 附件 若缺少相关附件或清单，则按照原客票使用规定执行退票手续，财务将追缴退票手续费。

6.3 境外代理，办理因拒签产生退票视为自愿退票。

6.4 特殊情况处置流程：

	<p>6.4.1 拒签退票审核及客票退票业务原则上须在原出票地办理。</p> <p>6.4.2 无法在原出票地办理退票审核的特殊客票</p> <p>各单位接到此类旅客的退票申请，需及时联系乌航国际渠道，将事情经过、旅客联系方式等信息以邮件形式提交给乌航国际渠道（邮箱地址：乌航国际渠道业务：uqgjdyw@hnair.com）。接到此类申请后，应主动联系旅客，并要求旅客提供：拒签证明扫描件、护照复印件、乌航国际客票被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），及客票信息，据此进行审核。审核无误，由乌航国际发展中心经理邮件同意后，通知原销售渠道办理退款手续。审核资料需备案留存，拒签证明扫描件、护照复印件、有效签字的被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），发原出票地。原出票地作为退票单位，按上文第 5 条“退票规定”正常为旅客办理退款。</p> <p>各销售单位（包括直销渠道）收到乌航国际渠道发来的拒签审核邮件后，确认审核资料齐全，应第一时间为旅客办理退票退款手续。</p> <p>本文件于 2019 年 05 月 27 日生效</p> <p>附件：乌航国际客票被拒签客票退票申请表</p>
<p><b>注意事项</b> <b>NOTES</b></p>	<p>本规定最终解释权归属于乌鲁木齐航空市场销售部国际发展中心</p> <p>联系人：刘会宗，联系电话：18690823914</p>

附件：乌航国际客票被拒签客票退票申请表

乌航国际客票被拒签客票退票申请表			
旅客姓名：		旅客护照号：	
客票票号：		计划搭乘航班及起飞日期：	
拒签退票申请原因：			
申请人签字：		乌航国际发展中心经理：	
申请日期：			