

## 关于正式启用厦航不正常航班客票 IRR 标识的通告

各授权销售代理人：

为进一步提高不正常航班旅客的保障效率，规范非自愿退改签的售后服务，优化提高旅客购票体验，现正式启用厦航不正常航班客票 IRR 标识，具体如下：

### 一、不正常航班客票 IRR 标识显示范围

（一）不正常航班客票定义：厦航实际承运航班（包含代码共享航班）出港延误、取消、提前、航班变更的客票，不包含航班不正常信息发布后销售的客票。

（二）IRR 标识显示于上述客票的票面信息内。ICS 系统中所有不正常航班客票均可见该标识，CRS 系统仅出票配置可见。

### 二、IRR 标识与旅客定座记录“UN/TK”优先级

（一）IRR 标识根据厦航不正常航班非自愿规则对旅客定座记录中 UN/TK 行动代码进行过滤，优先级高于“UN/TK”。当不正常航班客票票面显示 IRR 标识时，即可根据厦航客规进行非自愿退改签操作。

（二）各授权销售代理人在处理不正常航班客票时，可根据

自身情况综合判断使用“IRR”标识和“UN/TK”。

### 三、IRR 标识与 INV 标识

(一) 当带有 IRR 标识的客票进行非自愿操作后, IRR 标识将自动变更为 INV 标识。

(二) IRR 标识变更为 INV 标识的场景:

1. 客票状态从“OPEN FOR USE ”变成“FIM EXCH”;
2. 客票状态从“OPEN FOR USE ”变成“VOID”;
3. 客票状态从“OPEN FOR USE ”变成“REFUNDED”;
4. 客票状态从“OPEN FOR USE ”变成“EXCHANGED”。

### 四、特殊情况

(一) IRR 标识并非判断非自愿退改签操作的唯一标准。当无 IRR 标识的客票提出非自愿退改签请求时, 须根据原判断逻辑进行辨别, 或引导至厦航 95557 进行操作。

(二) 当有“IRR”标识但定座记录中无“UN/TK”的客票提出非自愿退改签请求时, 仍可根据厦航客规进行非自愿退改签操作。

### 五、生效日期

适用于 2020 年 2 月 1 日 (含) 以后填开的客票 (以出票日为准)。

此通告, 谢谢配合与支持!

厦门航空有限公司

2020 年 1 月 22 日