

新加坡航空公司 - 关于针对病毒肺炎疫情,特殊处理退改签的通知

(* 1月30日版本)

各位尊敬的新航 SQ 及胜安 MI 中国区代理人/旅行社/合作伙伴,

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作,旅客申请办理此前购买的且旅行日期在 2020 年 1 月 24 日-2 月 29 日之间的新航/胜安航空机票,我司将免费办理退票及改期,不收取任何手续费。相关规则如下:

1. 适用范围:

- 1) 2020 年 1 月 30 日零时前出票的 SQ 618//MI 629 客票(包括里程奖励客票)
- 2) 行程涉及到进出中国大陆及中国香港澳门航点的新航 SQ/胜安航空 MI 实际承运航班,和挂 SQ/MI 航班号的代码共享航班(包含相关其他航司及酷航 TR 承运航班),且旅行日期在 2020 年 1 月 24 日-2 月 29 日之间。

2. 豁免政策:

- 1) 退票: 允许相关所有客票至原购票渠道免费办理退票手续,全额退还票款和可退税费。需退票旅客请联系原购票渠道退票(旅行社,票务代理,新航网站及直销)。
- 2) 改期: 相关机票可改期至 2020 年 5 月 31 日前出行,免除改签手续费;但需收取涉及舱等升级的票价差额。
- 3) 更改航线: 允许更改,免除手续费,但将收取相应产生的票价差额。
- 4) No-show: 预定有效但未办理登机的 no-show 案例,费用不予豁免(涉及特殊案例或理由,请提交新航销售运营部审核批准)

3. 有关退票及改签的操作:

- 1) 相关 FIT 散客票,符合第 1 点“适用范围”的规定,请各位代理商按正常 BSP 票务程序并填入新航提供的如下授权码自行操作退票 refund 或改签 rebooking (务必注意:请提前取消客人预定记录以避免 no-show); 具体客票类型及授权码如下:

- a. 所有新航票价体系中允许退票但收取手续费或完全不允许退票的客票,在不涉及 no-show 的情况下,请在 BSP 退票系统“Remark 备注处”填写如下授权码,并直接操作退票:

SQCNS0479 (授权码-豁免退票手续费; 仅限以上适用范围的机票)

- b. 所有新航票价体系中不允许改签,或允许改签但收取手续费的客票,在不涉及 no-show 的情况下,请代理人在 GDS 系统中输入如下授权码并直接进行改签 rebooking 操作: 授权码需要输入在预订记录/机票的 SSR 及 EI 项。
并注意,此操作仅限豁免手续费,其他正常的舱位升级所涉及差价金额仍需收取。

SQCNS0480 (授权码-豁免改签手续费; 仅限以上适用范围的机票)

- 2) 同时,请代理完整填写所附**新航退票及改签豁免统计表**,并于每周五 17:00 前邮件发送如下:
 - 新航销售运营部(中国区代理人热线)联系方式: 电话 021-62889191//邮箱 CN_SalesOps@singaporeair.com.sg
 - 请注意: 新航销售运营部, 将于春节假期后的 2 月 3 日起恢复工作
- 3) 相关 GIT 团队票, 请各家代理商与旅行社, 与新航团队销售部及团队业务管理部联系处理。

特此通知! 请相关代理配合执行。并感谢各位代理的理解与支持。

新加坡航空公司中国区
2020 年 1 月 30 日