

新航商务执行副总裁致业者的一封信

尊敬的业界同仁，

受新型冠状病毒疫情影响，许多旅客被迫取消了旅行计划。我们衷心地感谢你们与新航集团一起共渡难关，我们会将你们的信任和衷心铭记在心。

新航集团砥砺前行，努力准备迎接航空旅游业市场的复苏。我们坚信，这一天终会到来。

而现在，我们希望能尽可能地为乘客提供最大的灵活性。因此，我们在此分享以下三个针对新冠疫情退改签政策的重要更新。

*延长机票抵用金有效期至 2021 年 6 月 30 日

持 2020 年 3 月 15 日前出票的新航或胜安机票，且旅行日期在 2020 年 1 月 24 日至 2020 年 5 月 31 日之间的旅客，可保留机票未使用部分的价值作为机票抵用金。机票抵用金可用于预订旅行日期在 2021 年 6 月 30 日前的机票。这可以为乘客们提供更灵活的时间用以计划旅行和预订机票。同时，我们也将免除误机费和改签费，使乘客可以享受机票抵用金的全额价值。

*额外的机票抵用金

对于选择保留机票价值作为机票抵用金的乘客，我们将奖励额外抵用金，以感谢他们在此艰难时期对我们的支持。根据原预订的不同舱位，乘客将分别收到以下额度的额外抵用金：

经济舱： CNY360

优选经济舱： CNY480

商务舱： CNY970

套房/头等舱： CNY2,440

受新冠疫情影响而选择保留机票的乘客，将获得与机票未使用部分等额的机票抵用金，并将自动享有获得额外抵用金的资格。

同样，受新航及胜安航班取消影响的乘客，将获得与机票未使用部分等额的机票抵用金，并将在重新预定行程时，获得额外抵用金奖励。

*乘客退票

符合上述条件的乘客，若不希望将机票以机票抵用金的形式保留，也可选择办理退票。我们将免除退票费和误机费。

由于咨询量激增，我们将尽一切所能，尽快处理退票需求。本月，我们将优先处理出发日期在 2020 年 3 月份的机票退票需求。随后，我们将以月为单位，逐步处理退票需求，如将在 2020 年 5 月处理出发日期在 2020 年 4 月份的机票退票需求。我们相信这将帮助我们的乘客更清晰地了解新航的退票流程。我们希望能得到您的耐心与理解，并将尽力保障及时回复您的询问。

在此，我们真诚感谢各位业界同仁对新航坚定不移的支持，并期待能够早日与我们的乘客共同启航。在此之前，也希望大家都能保重并身体健康。

此致，

务执行副总裁

新加坡航空公司 商

李立兴