



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2020-72

密 级 CONFIDENTIALITY 公 开

关于下发《乌鲁木齐航空喀什进、出港旅客客票免费改期、退票》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020 年 7 月 19 日		签发人 ISSUED BY	王松明
通告类型 TYPE	■阅知 ■落实 □传达 □反馈		联系人 CONTACT	刘 晨
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	乌鲁木齐航空市场营销部		
	抄送 CC	无		
通告内容 CONTENT	为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据喀什防疫政策，特对已购乌鲁木齐航空喀什机场进、出港航班客票的旅客提供免费退票、改期服务，现下发相关票务规定，具体如下： 一 适用范围： 凡乘机日期在 2020 年 7 月 17 日 0 时（含）之后至 2020 年 7 月 25 日 24 时之前由乌鲁木齐航空实际承运喀什机场进、出港航班和为市场方的代码共享航班旅客。 二 适用票证：			

	886 票证。 三 适用航班日期： 乘机日期在 2020 年 7 月 17 日 0 时（含）之后至 2020 年 7 月 25 日 24 时之前的喀什机场进、出港航班。 四 操作标准： 为保护旅客权益，需要旅客联系人手机号码致电或验证旅客本人身份方可进行免费改期。 （一）退票标准：在客票有效期内，旅客可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。 （二）改期标准：可免费改期一次且仅能改期至 2020 年 7 月 31 日 24 时（含）前乌鲁木齐航空航班，不收取变更费。 五 改期流程： （一）改期仅限呼叫中心95334，根据旅客改期需要查询航班，有剩余座位的情况下，在原编码内有同舱压同舱，做RR并修改TKNE项，无同舱则申请K同舱，后在原编码做RR并修改TKNE项，同时在PNR中备注RMK X月X日免费改期一次。 特别提示：免费改期前需检查该客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次则不再免费改期。 （二）仅允许变更航班日期一次，乘机人、出发地、目的地均不可变更。改期后的客票再次提出退改签，旅客可联系原出票地按多等级舱位执行收取相应费用、免费行李额度、餐食等旅客权益按原客票执行。 （三）如遇换季某航线停飞，原客票可按非自愿退票处理。
--	--

	(四) 若客票改期后税费发生变化, 按申请改期当日税费收取标准收取, 多不退少补。 (五) 已办理完退票、变更业务的客票, 一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。 六 其他 本文件自下发之日起生效执行, 请各单位严格遵照以上规定执行, 做好旅客的票务工作。
注意事项 NOTES	本规定最终解释权归属于市场营销部品质管理中心, 联系人: 刘晨, 联系电话: 0991-6787201。