



文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2020-84

密 级 公 开  
CONFIDENTIALITY

### 关于下发《乌鲁木齐航空青岛进、出港旅客客票免费改期、退票》的业务通告

<b>签发时间</b> DATE OF ISSUANCE	2020年10月14日		<b>签发人</b> ISSUED BY	王松明
<b>通告类型</b> TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈		<b>联系人</b> CONTACT	刘 晨
<b>发布范围</b> SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	乌鲁木齐航空市场营销部		
	抄送 CC	无		
<b>通告内容</b> CONTENT	<p>为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据青岛防疫政策，经研究决定，特下发2020年10月12日（含）前已购乌鲁木齐航空涉及青岛进、出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：</p> <p><b>一 适用范围：</b></p> <p>在2020年10月12日（含）之前已购买且乘机日期为2020年10月12日（含）至2020年11月10日（含）的国内客票。</p> <p><b>二 适用票证：</b></p>			

886 票证以及使用非 886 票证互售的 UQ 国内航班客票。

### **三 适用航班：**

由乌鲁木齐航空实际承运的涉及青岛进、出港国内航班和乌鲁木齐航空为市场方的涉及青岛进、出港代码共享航班。

### **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，在航班起飞前已取消订座的客票，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：在客票有效期内，可免费改期一次且仅能改期至 2020 年 12 月 31 日 24 时（含）前乌鲁木齐航空同航段航班，不收取变更费。

### **五 改期流程：**

(一) 免费改期仅限呼叫中心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日疫情免费改期一次。

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。各

	<p>销售代理人在处理此类已免费改期客票退票时需查看客票是否免费改期，如已免费改期过则需按自愿退票处理。</p> <p>(三) 如遇换季原航线停飞，原客票可按非自愿退票处理。</p> <p>(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。</p> <p>(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。各销售单位在办理乌鲁木齐航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。</p> <p><b>六 其他</b></p> <p>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。</p>
<p><b>注意事项</b> <b>NOTES</b></p>	<p>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。</p>