



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2020-100

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发《乌鲁木齐航空涉及疫情中高风险地区旅客客票免费改期、退票》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020 年 11 月 27 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	王亚薇
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，根据各地疫情防疫政策，经研究决定，特下发已购乌鲁木齐航空涉及疫情中高风险地区机场进、出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下： 一 适用范围： 在某地区确定为疫情中高风险等级当日（含）之前已购买且乘机日期为中高风险等级发布之日起后 15 日（含）内的国内客票。（具体疫情等级发布日期以各省市疫情政策发布时间为准。）满足附件一情			

	况可至原出票地办理客票全退。 二 适用票证： 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国内航班和乌鲁木齐航空为市场方的代码共享航班。 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：在客票有效期内且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：在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至疫情中高风险等级发布日期（含）起 60 天内（含），同航线、同舱位航班一次（如涉及无同舱位变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额）；如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理。 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，同时在PNR中备注RMK X月X日疫情免费改期一次。 (二) 当无同舱时可变更至航班当日外放最低折扣舱位，但不得低于原舱位。（当开放舱位低于原舱位时，可按照非自愿退票重购。）使用OI
--	---

	换开方式操作变更，需补齐票款差额，免收变更手续费。EI项打印： 原客票限制条件，YQBG。同时在PNR中备注RMK X月X日疫情免收改期费一次。 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。 (三)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。 (四)如遇换季原航线停飞，原客票可按非自愿退票处理。 (五) 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。 (六)本文件下发前已办理完退票、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。 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：王亚薇

	联系电话：0991-6787022。
--	--------------------

附件一：

乌鲁木齐航空涉及疫区进出港自营国内、国际航班		
适应范围（包含但不限于）	举例	提供资料可办理非自愿退票或一次免费改期
符合文件规定的客票	\	直接办理
旅客曾有疫区旅居史或为密接人员，因疫情防控需要导致无法按时乘坐乌鲁木齐航空航班。	旅客有 A 地旅居史/密接人员，预定了乌鲁木齐航空 B-C 航班，由于疫情防控需要无法成行；	隔离证明（隔离证明应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）
旅客乘坐乌鲁木齐航空始发地或目的地涉及疫区的航班；	旅客预定了乌鲁木齐航空航班 B-A 或 A-B 航班，由于疫情防控需要无法成行	1.提供从航班之日起 3 天（含）之内由始发地开具的核酸检测报告 2.隔离证明（隔离证明应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）
旅客行程从疫区到达非疫区为其其他航司或其他交通方式，可与乌航非疫区至非疫区航班衔接	A 地为疫区、B、C 地非疫区： 1.旅客行程为 A-B-C。A-B 航班为 W 航司航班(或其他交通)衔接乌鲁木齐航空航班 B-C 航班。 2.旅客行程为 C-B-A。乌鲁木齐航空 C-B 航班衔接	1.乘机当日疫情中高风险等级地区核酸检测报告（或乘机当日始发地当地核酸检测报告）
		2.隔离证明（隔离证明应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）

	接 B-A 航班 W 航司航班(或其他交通)	3.提供涉及疫区的购票证明（可以是行程单、订单截图、客票票面等）
备注：A 为疫区；B、C 为非疫区；本表格中疫区均特指已确定为疫情中高风险等级地；上述所列须材料符合其中一项即可办理非自愿退票或免费改期		