

海航集团福州航空有限责任公司 国内业务通告

关于下发疫情防控期间福州航空国内航班票务处理规定的通知

各单位：

为响应国家合理有序引导群众就地过年的号召，最大限度减少人员流动，切实降低疫情传播风险，经研究决定，现下发疫情防控期间福州航空（以下简称福航）国内航班票务处理规定，具体如下：

1 适用条件

1.1 适用出票日期：2021年1月27日0时之前；

1.2 适用航班日期：2021年1月28日（含）至2021年3月8日（含）；

1.3 适用航班：由福航实际承运的航班和福航为市场方的代码共享航班；

1.4 适用票证：666票证以及使用非666票证互售的福航航班客票。

2 客票处理规定：

2.1 客票有效期内退票

2.1.1 乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年2月3日（含）的客票，在航班起飞前已取消订座记录，自2021年1月27日0时起可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；在航班起飞前未取消订座记录的客票，依据原客票适用条件办理退票业务；

2.1.2 乘机日期在2021年2月4日（含）至2021年3月8日（含）的客

票，在航班起飞前 7 天已取消订座记录，自2021年1月27日0时起可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；在航班起飞前 7 天未取消订座记录的客票，依据原客票适用条件办理退票业务；

例：旅客在2021年1月26日购买了2021年3月8日海口-长沙客票，在2021年3月1日（含）前取消客票订座记录，**自2021年1月27日0时起**申请退票，可免费退票。

2.1.3 BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。

2.2 客票有效期内变更

2.2.1 乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年2月3日（含）的客票，在航班起飞前已取消订座记录，自2021年1月27日0时起提出变更，可免费变更至2021年3月31日（含）之前，同航线、同服务等级航班一次（如涉及跨服务等级变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额）；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

2.2.2 乘机日期在2021年2月4日（含）至2021年3月8日（含）的客票，在航班起飞前 7 天已取消订座记录，自2021年1月27日0时起提出变更，可免费变更至2021年3月31日（含）之前，同航线、同服务等级航班一次（如涉及跨服务等级变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额）；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

2.2.3 在航班起飞前未取消订座的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

2.2.4 办理免费变更业务地点：

2.2.4.1 福航直属售票处、福航呼叫中心、福航官网（含官网APP）及官网OTA旗舰店（B2C签约用户）所售客票原则上可至原购票渠道办理，若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时，可至福航各直属售票处或福航呼叫中心办理；

2.2.4.2 其他代理人所售客票，可至福航各直属售票处或福航呼叫中心办理；

2.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

2.4 2021年1月27日0时前已申请退票、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。

3 多航段客票处置规定：

3.1 所有航段均由FU承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件：

3.1.1 各航段**同时**办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；

3.1.2 各航段**未同时**办理退票或变更业务的，则符合本文条件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

3.1.3 联程客票/来回程客票/连续客票定义见《福州航空有限责任公司旅客行李国内运输总条件》。

特此通知

福州航空市场营销部

2021年01月26日