



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-4

密 级 CONFIDENTIALITY 公 开

关于下发《乌鲁木齐航空 2021 年春运期间旅客客票免费改期、退票》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021 年 1 月 26 日		签发人 ISSUED BY	王松明
通告类型 TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 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			
通告内容 CONTENT	<p>根据局发明电〔2021〕213 号文件要求，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，认真贯彻落实《关于切实做好疫情常态化防控形势下客票退改服务工作的通知》精神，进一步做好春运期间民航机票免费退改工作。特对已购买乌鲁木齐航空 2021 年春运期间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：</p> <p>一 适用条件：</p>			

(一) **适用范围**：在 2021 年 1 月 27 日 0 时之前已购买且乘机日期为 2021 年 1 月 28 日 (含) 至 2021 年 3 月 8 日 (含) 的国内客票。

(二) **适用航班**：由乌鲁木齐航空实际承运的所有国内航班和乌鲁木齐航空为市场方的所有代码共享国内航班。

(三) **适用票证**：886 国内票证以及使用非 886 票证互售的 UQ 国内航班客票。

二 客票处理规定：

(一) 客票有效期内退票

1 乘机日期为 2021 年 1 月 28 日 (含) 至 2021 年 2 月 3 日 (含) 的客票，航班起飞前已取消订座，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费；在航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

2 乘机日期为 2021 年 2 月 4 日 (含) 至 2021 年 3 月 8 日 (含) 的客票，航班起飞前 7 天 (含) 已取消订座，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费；未在航班起飞前 7 天 (含) 取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

举例 乘机日期 2 月 4 日的航班需要在 1 月 29 日 24 时之前取消座位，才可免费退、改。

(二) 客票有效期内变更航班

1 乘机日期为 2021 年 1 月 28 日 (含) 至 2021 年 2 月 3 日 (含) 的客票，航班起飞前已取消订座，可免费变更至 2021 年 6 月 30 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；航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。

2 乘机日期为 2021 年 2 月 4 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）的客票，航班起飞前 7 天（含）已取消订座，可免费变更至 2021 年 6 月 30 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；未在航班起飞前 7 天（含）取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。

3 变更操作流程：

3.1 呼叫中心及直属售票处以 OI 换开的方式操作变更：

3.1.1 在后续航班相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位。

3.1.2 操作变更业务时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN UQ YQBG HK1/PN”。各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI 项打印：原客票限制条件，YQBG。

3.2 旅客提出变更申请：

3.2.1 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理；

3.2.2 官网、代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

(三) 客票有效期内签转：

	<p>需按原客票使用条件办理。</p> <p>三 其他：</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 2021年1月27日0时前已办理完退票、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。</p> <p>(三) 同一或连续票号的均为乌鲁木齐航空实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。</p> <p>(四) 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>(五) 如遇换季某航线停飞，原客票可按非自愿退票处理。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>(六) 本文自1月27日(含)起执行。请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p>
<p>注意事项 NOTES</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>