



文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-24

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于修订并下发《乌鲁木齐航空广州、深圳地区旅客客票免费改期、退票》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021年6月4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	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	<p>由于近期新疆防疫部门涉及广州、深圳地区疫情防控工作力度加大，一线单位频繁接到旅客及代理来电咨询关于涉及广州、深圳两地航班客票退改事宜，经研究决定，特修订并下发已购乌鲁木齐航空涉及广州、深圳地区机场进、出港国内航班票务处理规定的通知，前期下发的 MS-Notification-2021-23 关于下发《乌鲁木齐航空广州、深圳地区旅客客票免费改期、退票》的业务通告同时废止。具体内容如下：</p> <p>一 适用范围：</p> <p>出票日期在 2021 年 6 月 1 日 (含) 之前且乘机日期在 2021 年 5</p>		

月 21 日 (含) 至 2021 年 6 月 30 日 (含) 期间的旅客。在 5 月 25 日前已办理完退票、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。

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 适用条件:

(一) 涉及广州、深圳两地旅居史的旅客, 提供收数据截图或当地社区、防疫部门开具的相关证明, 即可为旅客办理非自愿退票或免费变更一次至我司后续 30 天内的航班;

(二) 旅客乘坐我司往返深圳航班, 单程符合该业务提示的航班, 即可协助旅客办理往返航班客票非自愿退票或免费变更一次至我司后续 30 天内的航班;

例: 旅客 5 月 22 日之前购买我司 5 月 27 日深圳-乌鲁木齐航班, 6 月 3 日乌鲁木齐-深圳航班。旅客现申请退票, 我司可协助旅客办理 5 月 27 日深圳-乌鲁木齐航班, 6 月 3 日乌鲁木齐-深圳航班客票全退。

(二) 旅客乘坐我司航班, 前段或后段衔接外航涉及广州、深圳航班, 旅客提供外航涉及广州、深圳航班机票凭证, 即可协助旅客办理往返航班客票非自愿退票或免费变更一次至我司后续 30 天内的航班;

例: 旅客 5 月 22 日之前购买南航 5 月 30 日广州-武汉航班衔接我司 5 月 31 日武汉-乌鲁木齐航班, 旅客提供南航 5 月 30 日广州-武汉的机票凭证, 旅客现申请退票, 我司协助旅客办理 5 月 31 日武汉-乌

乌鲁木齐航班客票全退。

五 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：在客票有效期内，可免费改期一次且仅能改期至2021年6月30日24时（含）前乌鲁木齐航空同航段航班，不收取变更费。

六 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。

(三) 如遇换季原航线停飞，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。

(四) 在同一886运输合同的（即同一886票证）乌鲁木齐航空承运的联程航班前序或后续航段如受到影响，亦可按非自愿处理。

(五) 在2021年5月25日（含）前已办理完退票、变更业务的客

	<p>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。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>七 其他</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>注意事项 NOTES</p>	<p>本规定最终解释权归属于市场营销部客户服务中心，联系人：王亚薇 联系电话：0991-6787226。</p>