

青岛航空股份有限公司文件

青航发〔2021〕319号

签发人：吴龙学

青岛航空关于涉及温州航线客票特殊处置方案 的通知

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，协助旅客做好客票退改服务，青岛航空针对涉及温州航班客票实行免费退改的政策。具体如下：

一、适用范围

1. 适用航班：客票中至少含有一段未使用的由青岛航空实际承运的涉及温州的进港、出港、经停的国内航段，且航班始发地、目的地或经停地调整疫情防控政策，旅客于出行当日无法按要求提供核酸检测证明。

2. 出票日期：当地首次发布调整疫情防控政策（含）之前。

3. 航班日期：当地首次发布调整疫情防控政策（含）至2021年6月30日（含）之内。

4. 提出取消订座或退票日期：当地首次发布调整疫情防控政策（含）之后。

二、退票规定

符合以上范围的客票，需在航班起飞前提出退票申请，青岛航空将在客票有效期内为旅客免费办理退票，不收取任何费用。

三、改期规定

符合以上范围的客票，需在航班起飞前提出申请，均可改期至起飞时间为 2021 年 7 月 9 日（含）前的青岛航空实际承运航班，免费改期一次，再次改期需依据多等级舱位销售管理规定办理。

如果航班取消，允许按照非自愿规定办理改期，且改期范围扩大至 2021 年 7 月 9 日（含）。

四、操作规定

未发布前已进行退改操作且符合本通知条件的客票，可以予以补退，需在原购票渠道办理退改手续，提交申请时需备注：疫情原因符合规定，作为审核依据。详情可咨询原出票地或联系官方客服 0532-96630、官方网站或官方微信在线客服。

特此通知

青岛航空股份有限公司
2021 年 6 月 11 日