



文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-37

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发《乌鲁木齐航空疫情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07月06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>由于近期防疫部门涉及部分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疫情地区旅居史旅客客票退改事宜，经研究决定，特下发已购乌鲁木齐航空涉及旅客疫情地区旅居史票务处理规定的通知。具体内容如下：</p> <p>一 适用范围：</p> <p>出票日期在防疫政策下发当日（含）之前且乘机日期在防疫政策下发当日（含）至防疫政策解除筛查该地旅居史旅客为止。（具体以防疫政策邮件“乌鲁木齐航空\疫情防控\各地机场疫情政策汇总”为准。）</p>		

例：7月3日新疆防疫下发，筛查有近14日以来江西省南昌市旅居史的所有来乌返乌人员旅客，则适用出票日期为7月3日，适用乘机日期7月3日起至防疫政策解除为止。

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进出港航班和乌鲁木齐航空为市场方的国内进出港航班代码共享航班。

四 适用条件：

(一) 涉及疫区旅居史的旅客，提供行程大数据截图及身份证件截图或当地社区、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航班之日起30天内的同航线通服务等级的航班；

例：疫情政策于6月3日下发对A地旅居史旅客进行筛查，6月30日防疫政策解除对A地旅居史旅客筛查。旅客6月3日购买我司6月15日A地-乌鲁木齐航班，旅客现申请免费变更，我司可协助旅客办理最晚至7月15日A地-乌鲁木齐航班。

(二) 旅客乘坐我司往返疫区航班，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航班之日起30天内的同航线通服务等级的航班；

例：疫情政策于6月3日下发对A地旅居史旅客进行筛查，6月30日防疫政策解除对A地旅居史旅客筛查。旅客6月3日购买我司6月15日A地-乌鲁木齐航班，7月10日乌鲁木齐-A地航班。旅客现申请退票，我司可协助旅客办理6月15日A地-乌鲁木齐航班，7月

10 日乌鲁木齐-A 地航班客票全退。

(三) 旅客乘坐我司航班，前段或后段当日或次日衔接外航涉及疫区航班，旅客提供外航涉及疫区航班机票凭证，即可协助旅客办理衔接我司航班客票非自愿退票或免费变更一次至我司航班之日起 30 天内的同航线通服务等级的航班；

例:疫情政策于 6 月 3 日下发对 B 地旅居史旅客进行筛查,6 月 30 日防疫政策解除对 B 地旅居史旅客筛查。旅客 6 月 10 日之前购买南航 6 月 9 日 B 地-武汉航班衔接我司 6 月 10 日武汉-乌鲁木齐航班，旅客提供南航 6 月 9 日 B 地-武汉的机票凭证，旅客现申请退票，我司协助旅客办理 6 月 10 日武汉-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证方可进行免费改期。

(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我司 30 天内乌鲁木齐航空同航段同服务等级航班，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。

	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(五) 已自行办理完退票、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。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>