



文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-41

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于下发乌鲁木齐航空郑州进出港航线旅客客票免费退改 的业务通告

<b>签发时间</b> DATE OF ISSUANCE	2021年7月21日	<b>签发人</b> ISSUED BY	王松明
<b>通告类型</b> TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	<b>联系人</b> CONTACT	周培桓
<b>发布范围</b> SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	乌鲁木齐航空市场营销部、呼叫中心、直属柜台	
	抄送 CC	无	
<b>通告内容</b> CONTENT	<p>由于近期郑州突发特大暴雨，为践行真情服务精神，服务广大旅客，现下发乌鲁木齐航空郑州进出港航线旅客客票免费退改的业务通告，内容如下，请各单位遵照执行。</p> <p><b>一 适用范围：</b></p> <p>出票日期在2021年7月20日（含）之前且乘机日期在2021年7月20日（含）至2021年7月22日（含）期间的，且在航班起飞前取消订座并在客票有效期（一年）内的客票。</p> <p><b>二 适用票证：</b></p> <p>886票证以及使用非886票证互售的UQ郑州进出港国内航班客</p>		

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：

凡旅客购买乌鲁木齐航空郑州进出港航班客票，且出票日期、乘机日期、取座时间、客票有效期均满足上述规定的，实际承运人为乌航的，均按本文件标准执行。

### 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2021年7月31日24时（含）前乌鲁木齐航空同航段航班，不收取变更费。如涉跨服务等级变更，可免收变更费，但需补齐差价；如按上述原则办理过客票变更后再次提出客票变更或者退票的，按照变更后客票适用条件办理。

### 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日郑州暴雨免费改期一次。

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

	<p>过，若已免费改期过一次则不再免费改期。</p> <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) 在 2021 年 7 月 20 日（含）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。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><b>七 其他</b></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><b>注意事项</b> <b>NOTES</b></p>	<p>本规定最终解释权归属于市场营销部渠道管理中心，联系人：周培桓 联系电话：0991-6787296。</p>