



乌鲁木齐航空市场营销部
Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-42

密 级 公开
CONFIDENTIALITY

关于下发乌鲁木齐航空南京进出港国内航班客票退改规定的业务 通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021 年 7 月 21 日		签发人 ISSUED BY	王松明
通告类型 TYPE	■阅知 ■落实 □传达 □反馈		联系人 CONTACT	周培桓
发布范围 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	乌鲁木齐航空财务部		
通告内容 CONTENT	为全力做好南京疫情防控工作，现对已购买乌鲁木齐航空南京进出港国内航班客票的旅客提供免费退改服务，现下发相关票务规定，具体如下： 一、适用范围： 适用出票日期：2021 年 7 月 20 日（含）之前； 适用航班日期：2021 年 7 月 20 日(含)至 2021 年 7 月 31 日(含)； 由乌鲁木齐航空实际承运，且行程涉及南京进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。 二、适用票证：886 票证及使用非 886 票证互售的乌航南京进出			

	港国内航班。 三、适用人群：乘坐乌航南京进出港国内航班的旅客。 四、退改票规则 (一)客票有效期内退票 (1) 在航班起飞前已取消订座的客票，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费； (2) 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。 (二)客票有效期内变更航班： (1) 在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至 8 月 31 日（含）之前，同航线、同服务等级航班一次（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。各业务单位在操作客票改期业务时，按照非自愿改期流程办理，客票备注“NKG YQ”代码。操作改期业务时，按照同舱改期，如后续航班无同舱位时，同舱 K 位办理。若改期客票涉及补票款差价费用时，须使用 OI 换开的方式办理改期业务，票款差额系统会自动生成在票面价项。如系统未自动生成票款差额时，需手工将票款差额输入在票面价项，并在新客票 EI 项打印原客票限制条件，备注“NKG YQ”。官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“非自愿退票”，并备注“南京疫情”提交申请。 (2) 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变更业务。 (三)客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。 (四)本文件下发前已办理变更（含 OI 换开）的旅客，若新票符合本文件规定的可按照本文件执行。 (五)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票的适用条件，其他航段同时办理退票，可按本文规定免费办理。 (六)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。 (七)前期已办理完退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的手续费。 对外答复口径： 旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费。 尊敬的旅客朋友： 乌鲁木齐航空持续关注南京疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票（或变更）手续，所以不再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。 感谢您对乌鲁木齐航空的理解和支持。 六、退改业务办理地点 (一) 客票改期：乌航呼叫中心（95334）、乌鲁木齐 T2 航站楼直属售票柜台 (二) 客票退票：原出票地 七、请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。
注意事项 NOTES	本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。