



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-47

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于修订并下发《乌鲁木齐航空涉疫地区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 30 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	为全力做好疫情防控工作，现对已购买乌鲁木齐航空涉疫地区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，原 MS-Notification-2021-46 关于下发《乌鲁木齐航空涉疫地区进出港国内航班客票退改规定》的业务通告同时作废。通告具体如下： 一、适用范围： 适用客票日期：出票时间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。 适用航班日期：防疫政策下发当日（含）-防疫政策解除筛查该地旅居史旅客当日。			

	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。 二、适用航班：由乌鲁木齐航空实际承运，且行程涉及疫情地区进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。 三、适用票证：886 票证及使用非 886 票证互售的乌航涉疫地区进出港国内航班。 四、适用人群：乘坐乌航涉及疫情地区进出港国内航班。 五、退改票规则 (一)退改适用规则 ①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； ■ 旅客有疫情地区旅居史，已购买客票为非疫情地区乌航进出港航班，旅客提供疫情地区到乘坐航班地区相关交通方式信息后，可免费退改。 ■ 旅客为非疫情地区客人，已购客票为疫情地区乌航进出港航班，可免费退改。 ■ 旅客有疫情地区旅居史，已购客票为疫情地区乌航进出港航班，可免费退改。 例：1.成都为疫情地区，旅客本人有成都旅居史，旅客购买客票为乌航上海-兰州航班，旅客提供成都-上海已购交通方式相关信息后，可提交免费退改；2.成都为疫情地区，旅客本人非疫情地区旅居史，旅客购买客票为乌航成都-兰州/乌鲁木齐航班，可提交免费退改； ②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，涉及往返行程的，旅客仅能单独选择两段客票的退票或改签，禁止单段退票单段改签； 例：疫情政策于 8 月 3 日下发对 A 地旅居史旅客进行筛查，8 月 30 日防疫政策解除对 A 地旅居史旅客筛查。旅客 8 月 3 日购买我司 8 月 15 日 A 地-乌鲁木齐航班，9 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 8 月 15 日 A 地-乌鲁木齐航班，9 月 10 日乌鲁木齐-A 地航班客票全退。 ③ 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：成都为疫情地区，旅客购买外航成都-兰州航班，后续衔接乌航西安--乌鲁木齐，旅客能够提供前段购票证明的，可办理乌航客票全退。 (二)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，因文件下发时间在航班起飞之后，该类客票也可免费退改； (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。 (三)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，可免费变更至我司航班之日起 30 天内的同航线同服务等级的航班；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“YQTG”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。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“疫情退改”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。 (四)客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。 (五)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。 (六)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。 (七)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。 五、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。 其他：后期根据各地防疫政策邮件通知各销售单位办理退改业务，退改规则一律按照本文件执行。如超出本文件规定的特殊客票退改，必须请示乌航市场部旅客服务中心经理，以旅客服务中心经理终审意见为准。后期如涉及新增疫情地区的，以邮件等形式通知为准，不再单独下发新增疫情地区退改政策。
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。