

海航集团福州航空有限责任公司 国内业务通告

关于下发福州航空涉及郑州、银川进出港国内航班 票务特殊处理规定的通知

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据郑州、银川新冠疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间福州航空涉及郑州、银川进出港国内航班票务处理规定，具体如下：

一、适用条件

(一) 适用出票日期：2021年7月31日（含）之前；

(二) 适用航班日期：2021年7月31日（含）至2021年8月20日（含）；

(三) 适用航班：由福州航空实际承运的涉及郑州、银川进出港国内航班和福州航空为市场方的涉及郑州、银川进出港代码共享航班；

(四) 适用票证：666国内票证以及使用非666票证互售的FU国内航班客票。

二、客票处理规定

(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 9 月 20 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。

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。

3. 在后续航班相同舱位订座，以 OI 换开的方式操作同舱变更，EI 项备注：原客票签注信息+YQBG；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下 K 位；并在 PNR 中备注：RMK：疫情变更，同时在 PNR 中备注 RMK X 月 X 日疫情免收改期费一次，各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。

(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福州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) 各销售单位在办理福州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。

三、其它

(一) 凡不符合上述客票处理规定，原则上不得按照本文件非自愿退票、变更，特殊情况请电话请示福航呼叫热线 95071666。

(二) 本文自下发之日（含）起执行。

(三) 请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

福州航空市场营销部

2021 年 07 月 31 日