

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海口进出港国内航班 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，根据海口新冠疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间福州航空涉及海口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8月1日(含)之前；

(二) 适用航班日期：2021年8月1日(含)至2021年8月21日(含)；

(三) 适用航班:由福州航空实际承运的涉及海口进出港国内航班和福州航空为市场方的涉及海口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，特殊情况请邮件请示福航市场部服务品质管理 <fuqc@hnair.com>。

(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08月2日