

# 海航集团福州航空有限责任公司 国内业务通告

## 关于下发福州航空国内航班票务特殊处理规定的通知

根据民航局《进一步明确近期国内机票免费退票》文件要求，为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，经研究决定，现下发疫情防控期间福州航空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4日0时之前；

(二) 适用航班日期：2021年8月4日(含)至2021年8月31日(含)；

(三) 适用航班:由福州航空实际承运的国内航班和福州航空为市场方的代码共享航班；

(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。

(五) 适用办理日期：自2021年8月4日0时起提出退票、改期申请的客票，可按本文件规定办理免费退票、改期业务。

### 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. 在航班离站前已取消订座记录的客票，首次变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之前的同航司、同航线航班，需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更手续费；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

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。

(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中心热线 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 08 月 03 日