



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-50

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于下发《乌鲁木齐航空国内航班客票特殊处置方案》的 业务的通知

签发时间	2021年8月4日	签发人	王松明
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	周培桓
发布范围	主送	乌鲁木齐航空市场营销部、各销售单位	
	抄送	乌鲁木齐航空财务部、95334	
通告内容	<p>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，现下发乌鲁木齐航空国内航班票务特殊处置方案，具体如下：</p> <p><b>一、适用范围</b></p> <p>(一) 适用出票日期：2021年8月4日0时之前；</p> <p>(二) 适用航班日期：2021年8月4日(含)至2021年8月31日(含)；</p> <p>(三) 适用航班：由乌鲁木齐航空(UQ)实际承运的国内航班和乌鲁木齐航空(UQ)为市场方的国内代码共享航班。</p>		

## 二、客票处理方案

### (一) 在客票有效期内办理退票手续

- 1 如旅客自 2021 年 8 月 4 日 0 时起提出退票申请，且在航班离站前已取消客票订座记录，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；
- 2 如旅客在航班离站前未取消客票订座记录，按照原客票使用条件办理退票业务；
- 3 如旅客在我司官网购买的客票，请在官网点击“其他原因”提交退票申请。

### (二) 在客票有效期内办理变更手续

- 1 如旅客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）之前的同航线航班，免收变更手续费，但需收取原票价与变更后适用舱位票价的票款差额；如按照以上原则办理过客票变更后，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 如旅客在航班离站前未取消客票订座记录，将依据原客票使用条件办理变更业务；
- 3 办理免费变更业务地点：旅客通过乌鲁木齐航空直属售票处，乌鲁木齐航空呼叫中心 95334、乌鲁木齐航空官网及官网 OTA 旗舰店购买的客票可至原购票渠道办理；旅客通过其他渠道购买的客票或旅客购票渠道无法办理免费变更业务时，可在乌鲁木齐航空直属售票处或乌鲁木齐航空呼叫中心 95334 办理。

	<p>4 如旅客需变更航程或变更承运人，建议旅客将原客票办理退票后另购新票。</p> <p>本方案自 2021 年 8 月 4 日 0 时起生效。请旅客在出行前务必及时了解出发地和目的地的防疫政策，做好出行安排，避免不必要的损失。</p> <p><b>三、其他说明</b></p> <p>前期下发的 MS-Notification-2021-47 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》的业务通告即日起暂停执行，自 2021 年 9 月 1 日起重新执行。</p>
<b>注意事项</b>	联系人：周培桓 电话：17508967600