



乌鲁木齐航空市场营销部

Marketing Sales Dept.

文件编号 DOCUMENT NO. MS-Notification-2021-52

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发《乌鲁木齐航空各地区进出港航班客票处置方案》 的业务通知

签发时间	2021 年 8 月 6 日		签发人	王松明
通告类型	■阅知 ■落实 □传达 □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	为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，部分机场疫情指挥部要求凡当地进出港旅客必须持要求时间内有效核酸检测阴性报告方可正常出行。为尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务精神，现下发乌鲁木齐航空各地区进出港航班客票处置方案，具体如下： 一、适用范围 （一）适用出票日期：自各地下发进出港有效期内核酸报告正式要求之前（含）； （二）适用航班日期：自各地下发进出港有效期内核酸报告正式要求之日			

	起（含）至 2021 年 8 月 13 日（含）； (三) 适用航班： 在各地疫情指挥部正式规定下发之日（含）前购买，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。 (四) 适用航线：仅适用当地存在进出港限制的航线。 二、退票操作标准 (一) 退票标准： 1.符合适用范围规定，在航班起飞前已取消订座的客票，可在客票有效期内至原购票地办理免费退票业务，免收退票费。 2.在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。 (二) 退票操作流程： 1.官网客票办理退票业务时，旅客须选择“非自愿退票 - 其它”并在备注中写明“疫情XX机场”。 2.代理人（B2B端口）提交退票：通过B2B端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”； 3.BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。 三、变更操作标准： (一) 变更标准： 1.符合适用范围规定，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； 2.如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理。 3.在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务。 4.已提交退票、变更申请的客票，不再返还已收取的退票、变更手续费。 （二）变更流程： 1.官网、微信及呼叫中心销售的客票免费变更仅限我司呼叫中心 95334 办理，改期操作流程与前期下发 50 号文件一致。 2.当无同舱时可变更至航班当日外放最低折扣舱位，但不得低于原舱位。（当开放舱位低于原舱位时，可按照非自愿退票重购。）使用 OI 换开方式操作变更，需补齐票款差额，免收变更手续费。EI 项打印：原客票限制条件，YQFK。同时在 PNR 中备注原票号和 RMK X 月 X 日疫情免收改期费一次。 3.代理人渠道销售的客票，非自愿变更按照退旧出新方式办理。 特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次则不再免费改期。 四、其它 （一）联程航班所有航段均为乌鲁木齐航空承运或其中有一段为乌鲁木齐航空实际承运，且其中有一段符合以上免费退票、变更范围的，其
--	---

	它航段均可按上述“操作标准”办理免费退票、变更手续（海航集团内公司组成联程航班不在同一张客票填开的同样适用）。 （二）若旅客提出的需求超出本文规定的范畴，或旅客有投诉倾向等，各单位可请示事发市场部客户服务中心经理，并按照客户服务中心经理的指示办理。 （三）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。 本文件自下发之日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。
注意事项	联系人：周培桓 电话：17508967600