

关于调整疫情防控期间长安航空涉及西安进港国内航班票务处理规定的通知

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据疫情防疫政策，经研究决定，特下发长安航空国内航班票务处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

(一) 适用出票日期：2021 年 8 月 9 日（含）之前

(二) 适用航班日期：2021 年 8 月 9 日（含）至 2021 年 8 月 12 日（含）。

(三) 适用航班范围：

1. 在 2021 年 8 月 9 日(含)之前已购买或换开，且航班日期为 2021 年 8 月 9 日(含)至 2021 年 8 月 12 日(含)的，由长安航空实际承运的涉及**西安国内进港**航班（含经停西安航班）。

2. 旅客于 2021 年 8 月 9 日(含)之前已购买或换开的航班日期为 2021 年 8 月 9 日(含)至 2021 年 8 月 12 日(含)期间涉及**西安**行程的联程航班或来回程航班：包含与 9H 客票组合使用的海航集团内航司机票（可为分别购买的机票）、同一运输合同内的联程航班或来回程航班。

(四) 适用票证：856 票证以及使用非 856 票证互售的 9H 国内航班客票。

二、变更操作标准：

(一) 变更标准：

1. 符合“适用航班范围”规定，在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至客票有效期内同航线、同舱位一次，如涉及无同舱位变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额；
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。

三、退票操作标准：

(一) 退票标准：

1. 符合“适用航班范围”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“疫情西安机场”。
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”。

四、其它

（一）联程航班所有航段均为长安航空承运或其中有一段为长安航空实际承运，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）。

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。

特此提示

长安航空市场营销部

2021.8.10