

# 国内业务提示

第 2021084 期

瑞丽航空市场营销事业部

签发人：肖琳

## 关于昆明进港旅客客票特殊处理补充规定的业务提示

各销售单位：

结合近期昆明市疫情防控政策及各地机场无核酸旅客的拒载情况，为提高旅客满意度，降低旅客投诉，现增加昆明进港旅客客票特殊处理补充规定如下：

（一）适用航班日期：2021年10月11日（含）至2021年10月17日（含）。

（二）适用出票日期：2021年10月10日（含）前。

（三）适用旅客：因无法提供48小时内核酸检测阴性证明被始发地机场拒载的旅客。

（四）适用证明：瑞丽航空或始发地机场开具的因无法提供核酸证明导致旅客被拒载的证明文件。

（五）票务处理规定：非自愿退票及变更按国内业务通告 DRGN2021-093 关于下发《瑞丽航空昆明进港旅客客票特殊处理规定》的通知办理，无需受取位时间限制。

（六）无法提供拒载证明的旅客需提供乘机本人姓名、证件号至瑞丽航空直属售票处，待客服人员与地面服务部工作人员确认为拒载旅客后方可办理。

（七）出票及航班日期不符合本文件要求的旅客不适用本规定。

（八）已办理退票、变更业务的客票，不再补退已收取的相关费用。

瑞丽航空有限公司

综合支援部

2021年10月14日