

苏南瑞丽航空有限公司

国内业务通告

收件方: 瑞丽航空市场营销事业部

发件方: 瑞丽航空市场营销事业部综合支援部

签发人: 肖琳 经办人: 王雅萌 联系电话: 0871-67088320 页数: 4

抄送: 瑞丽航空(财务部、地面服务部、服务质量部)

请到取

请回复

请签收

请查阅

关于下发《瑞丽航空杭州航线客票特殊处置规定》的通知

为配合做好新型冠状病毒肺炎疫情常态化下的防控工作,降低疫情传播风险,提高旅客满意度,体现瑞丽航空“真情服务”的理念,经市场营销事业部研究决定,现下发杭州航线特殊处置规定,具体内容如下:

一、适用条件

(一) 适用旅客: 所有(C)。

(二) 适用旅行类型: 所有(C)。

(三) 适用航班: 瑞丽航空实际承运杭州进出港国内、联程航班。

(四) 适用航班日期: 2022年1月16日(含)至2022年1月31日(含)。

(五) 适用出票日期: 2022年1月15日(含)前。

(六) 适用票证: 299填开的电子客票及866填开的实

际承运人为 DR 的电子客票。

二、非自愿变更、退票规定

（一）非自愿变更

在客票有效期内，旅客可在航班起飞前至原出票地免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至航班日期前后 7 天（含）内的航班，免收变更手续费。再次变更或变更至航班日期前后 7 天以外的航班，以及未在航班起飞前申请的客票，需依据原客票使用条件办理，收取相应手续费。

（二）非自愿退票

在客票有效期内，且在航班起飞前已取消订座的机票，旅客可至原出票地办理非自愿退票，免收退票手续费。已办理过变更的客票或未在航班起飞前未取消订座的客票，需按客票使用条件办理，收取相应手续费。

（三）不允许变更航程、承运人。如变更航程或承运人，需原客票办理退票后另购新票。

（四）除下文第（七）点情况外，已办理退票、变更业务的客票，不再补退已收取的相关费用。

（五）网站购票的旅客应提交“非自愿变更、退票”项目，如旅客提交为“自愿变更、退票”，则按照客票使用条件办理，收取相应手续费。请各销售渠道宣贯到位。

（六）代码共享航班需至出票方办理相关手续。

（七）已通过瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更/

退票被拒、或按自愿变更/退票审核的旅客，若客票条件符合本文件规定，可再次提交，按本规定审核。

（八）本文件下发前已通过瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更或退票申请的符合条件旅客，可按本规定办理。

（九）航班起飞日期间隔不超过 15 天（含）且均为瑞丽航实际承运的联程及来回程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。

（十）已交押金但未出票的团队客户，押金可申请全退。

三、操作规定

（一）非自愿变更

1. 根据旅客意愿，在瑞丽航空后续航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航班、日期变更业务。原则上应在后续航班对应的舱位订座，编码状态为 HK，并经与旅客确认日期、时刻、行程后做 RR 状态。有相同舱位时：直接在后续航班上订座，并修改 TKNE 项；无相同舱位时：可申请 K 位并更改 TKNE 项。在 PNR 中备注：RMK 杭州航线已免费变更一次。

2. 客票上的舱位是 F、J、A、C 舱，而后续航班对应舱位完毕或无法提供头等舱座位时，原客票按非自愿退票处理。若旅客执意变更，在征得旅客同意后，原客票按非自愿退票处理，按本航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位重新为旅客订座、手工修改票面价及行李额、出票，头等舱与实际出

票舱位差额及税费差额不退还（K 位后，并在 PNR 中备注：RMK 旅客同意降舱变更 XX 航班）。在新客票的票价计算栏注明“疫情原因降舱，享受头等舱免费行李额”，此类旅客不享受头等舱待遇。

3. 旅客由经济舱升舱至头等舱

OI 换开，新票打印新票面价格（SSR 项书写 SSR CKIN DR 产品代码 HK1，EI 备注：签注条件，UN 原票号，同时收取舱位间票价差额，免收变更手续费。

（二）非自愿退票

原则上由出票单位取消旅客 PNR 编码，若旅客在现场或致电呼叫热线明确表示同意退票，可由客服人员核实后取消其编码。退票退款操作由原出票处办理。

苏南瑞丽航空有限公司

综合支援部

2022 年 1 月 16 日