

关于下发疫情防控期间长安航空国内航班拒运旅客票务处理规定的通知

因各地疫情防控政策不断调整,导致部分旅客不符合疫情防控政策未能成行,为有效提升拒载后旅客的服务品质,经研究决定,现下发疫情原因拒载后的票务处理规定。具体内容如下:

一、适用范围

(一) **适用航班**: 由长安航空实际承运的所有国内航班。

(二) **适用旅客**: 旅客到达机场现场后,因无有效核酸证明,或健康码不符合各地政府防疫要求等情况,导致被拒运的旅客。

(三) **相关证明材料**:

1.地面保障单位\各机场在航班当天出具并加盖公章的拒载证明、《关于疫情防控原因无法成行的情况说明书》、地面保障单位邮件通知的拒载旅客相关信息(满足其中一项即可)。

2.拒载证明格式不限,但需印章清晰,旅客及航班信息完整。

(四) **适用政策**: 上述旅客凭相关拒载证明材料可办理非自愿退票(不收取退票手续费)、或可免费改期至客票有效期内同航线、同舱位一次,如涉及无同舱位改期,可免收改期手续费,但需补齐票款差额。

(五) **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、旅客持拒载证明的退票、改期操作标准及流程

(一) 改期标准：

1. 符合“适用航班范围”规定，可免费改期至客票有效期内同航线、同舱位一次，如涉及无同舱位改期，可免收改期手续费，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. 已提交退票、改期申请的客票，不再返还已收取的退票、改期手续费。

(二) 改期流程：

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95071199办理，根据旅客变更需要查询航班，使用OI换开方式操作改期，同时在PNR中备注原票号和RMK X月X日疫情拒载免费改期一次。

三、退票操作标准：

(一) 退票标准：

符合“适用航班范围”规定，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。

(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“疫情拒载”，并将拒载证明、旅客身份证明材料发送至 cahkgwtpcljsyw@airchagnan.com 邮箱，邮件标题写明：XX(姓名)疫情拒载全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，要退客票的票号。

四、无拒载证明的旅客信息传递流程：

须由长安航空地面服务指挥席与相关地面保障单位核实后，将确定拒载名单发送至国内客户经理 3 邮箱（同时抄送 9H 投诉处理、长安航空财务部收入结算中心），作为退票、改期依据，邮件主题须包含：x 月 x 日 x 航班 x 旅客因 x 原因拒载信息，邮件内容或拒载证明包含但不限于以下内容：航班日期、航班号、拒载旅客姓名\票号，旅客联系电话）：

(一) 退票操作流程：

1. 呼叫中心国内客户经理 3 邮箱接到长安航空地面服务指挥席位转发确定拒载旅客名单后，按照销售渠道将邮件按流程转发相关业务单位，由各业务单位按疫情退票流程退票。

2. 操作过换开、变更等手续的客票，旅客必须前往海航直属售票处办理退票。呼叫中心接到旅客无法前往直属售票处退票诉求后，按照现有首问单转发流程转发航司一事一议。

(二) **改期操作流程**：保障单位应邮件通知长安航空呼叫中心（邮箱：hhyskefu@hnair.com），呼叫中心按旅客持拒载证明的退票、改期操作标准及流程操作。

特此提示

长安航空市场营销部

2021年10月19日