

## **关于下发疫情防控期间福州航空学生及教职工延期 返校票务处理规定的通知**

各销售单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，经研究决定，现下发学生及教职工延期返校票务处理规定，具体如下：

### **一、适用条件**

(一) 适用出票日期：学校延迟返校通知下发之日（含）之前；

(二) 适用航班日期：2022年2月11日（含）至2022年2月28日（含）；

(三) 适用旅客：持学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证的教职工及学生；

(四) 适用航班范围：由福州航空实际承运的国内航班和福州航空为市场方的国内代码共享航班。

### **二、相关证明材料**

**旅客需提供学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证，以上材料可以是原件、扫描件、截图。**

### **三、客票处理规定**

#### **(一) 客票有效期内退票**

1、在航班起飞前已取消订座的客票，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费；

2、在航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

## (二) 客票有效期内变更

1、在航班离站前已取消订座记录的客票，首次变更 2022 年 3 月 26 日（含）之前，同航司、同航线航班，免收变更手续费，**但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

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变更业务；

3、各单位以 OI 换开的方式操作变更业务，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费，并在 PNR 中备注 RMK X 月 X 日疫情免收改期费一次，EI 项打印：原客票签注信息 +YQBG。

(三) 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理签转。

(四) 本文件下发前已办理变更（含 OI 换开）的旅客，若新票符合本文件规定的可按照本文件执行。

(五) 同一或连续票号的均为福州航空实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退票的适用条件，其他航段同时办理退票，可按本文规定免费办理。

(六) 各销售单位在办理福州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。

(七) 前期已办理完退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的手续费。

## 四、其它

(一) 凡不符合上述客票处理规定，原则上不得按照本文件非自愿退票、变更，特殊情况请邮件请示福航市场部服务品质管理 <fuqc@hnair.com>。

(二) 本文自下发之日（含）起执行。

(三) 请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

福州航空市场营销部

2022年02月11日