

# 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：6

抄送：瑞丽航空（财务部、服务质量部）

请到取 请回复

请签收 请查阅

### 关于下发《瑞丽航空成都转场过渡期客票特殊处置规定》的通知

2022年3月27日起，瑞丽航空所有实际承运成都进出港航班转场至成都天府国际机场T2航站楼。为做好转场初期错走机场旅客服务保障准备工作，践行民航“真情服务”理念，最大程度保障错走机场旅客的出行需求，提升旅客服务体验，经市场营销事业部研究决定，现下发成都航线特殊处置规定，具体内容如下：

#### 一、适用条件

（一）适用旅客：可提供由成都双流机场柜台开具的错走机场证明的旅客。

（二）适用旅行类型：所有（C）。

（三）适用航班：瑞丽航空实际承运的成都出港国内、联程航班。

（四）适用航班日期：2022年3月27日（含）至2022年4

月30日（含）。

（五）适用出票日期：无限制。

（六）取位时间要求：无限制。

（七）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，旅客可至瑞丽航直属售票处或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，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，旅客可至瑞丽航直属售票处或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）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。

（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）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。

### 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 成都转场已免费变更一次。

2. 客票上的舱位是头等舱或 C 舱，后续航班有头等舱或 C 舱座位时

原客票按非自愿退票处理，重新为旅客定妥后续航班上的头等舱或 C 舱座位，按原票价打印客票，并在新客票的签注栏打印“UN，原票号”。票款及税费差额多退少不补。

### 3. 后续航班无法提供头等舱或 C 舱座位时：

①当降舱客票原舱位为 F 舱时，若当时外放舱位折扣较高，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（限 T 舱以上）重新为旅客订座、出票。新客票可在呼叫业务席或机场柜台重新付款出票，也可由客服代表负责订座，发送收益分部 K 位，或者在原购票地进行付款出票，并在 PNR 中备注：RMK:降舱优惠。新出客票不享受头等舱待遇。原客票引导旅客联系原出票地办理非自愿退票处理。

②当降舱客票原舱位为 J、A、C 舱位时，若当时外放舱位折扣较高，在征得旅客同意后，原客票按非自愿退票处理，按旅客当时购买头等舱子舱位时的联动经济舱散客舱位重新为其订座、出票。新客票可在呼叫业务席或机场柜台重新付款出票，也可由客服代表负责订座，发送收益分部 K 位，或者在原购票地进行付款出票，并在 PNR 中备注：RMK:降舱优惠。新出客票不享受 J、A、C 舱待遇。原客票引导旅客联系原出票地办理非自愿退票处理。

### 4. 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。

## 四、证明开具规定

（一）旅客错走机场后，可至瑞丽航空成都双流机

场柜台开具相关证明。

(二) 柜台工作人员核实旅客身份信息后，使用现行《瑞丽航空航班延误、取消证明》为旅客开具证明，并在航班延误/取消原因项目中填写：旅客错走机场。

(三) 旅客可至瑞丽航空直属售票处或原出票地上上传证明材料办理非自愿变更、退票手续。

(四) 无法出具该证明的旅客不予办理。

(五) 通过瑞丽航空呼叫业务席申请客票变更、退票的旅客，需提交材料至 [rlair0518@rlair.net](mailto:rlair0518@rlair.net)，同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

(六) 通过瑞丽航空 B2C/B2B 网站申请客票变更、退票的旅客，可通过网站自行上传材料；因特殊情况无法上传的，需提交材料至 [mail\\_byjsq@rlair.net](mailto:mail_byjsq@rlair.net)，同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

(七) 通过瑞丽航空直属或合办柜台申请客票变更、退票的旅客，直接提交材料至柜台办理。

(八) 各单位应将旅客有效身份证件、错走机场证明等相关证明材料扫描件/照片上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。

(九) 旅客应如实提供证明材料，并对其真实性负责，若因提供虚假材料造成严重后果的，我公司将保留追究其责任的权利。

## 五、其他规定

鉴于2022年3月26日当天成都进港航班将降落至成都天府国际机场，针对机场信息更新前已购买成都进港航班的旅客特制订票务处置规定如下：

1. 瑞丽航空实际承运的成都进港国内、联程航班。
2. 适用航班日期：2022年3月26日（含）。
3. 适用出票日期：2022年2月9日17:00（含）前。
4. 取位时间要求：航班起飞前。
5. 票务处置规定：参照上文第二、三项退票、变更规定实施。
6. 适用于此规定的旅客无需提供证明材料。

苏南瑞丽航空有限公司

综合支援部

2022年2月11日