

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《瑞丽航空涉及鸡西旅居史旅客客票特殊处置规定》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,现下发哈尔滨航线特殊处置规定,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: 瑞丽航空实际承运哈尔滨进出港国内、联程航班。

(四) 适用航班日期: 2022年2月21日(含)至2022年3月7日(含)。

(五) 适用出票日期: 2022年2月21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。

(七) 鸡西旅居史的判定标准:

1. 哈尔滨出港航班:

(1) 旅客出示 2022 年 2 月 21 日 (含) -2022 年 3 月 7 日 (含) 之间生成的行程码, 须包含旅客真实电话号码并且注明到达或途径黑龙江省鸡西市;

(2) 旅客出示龙江健康码, 须包含旅客真实姓名;

(3) 旅客出示龙江健康码中“更新健康码”选项截图, 须包含旅客真实姓名、手机号码及身份证件号码;

(4) 旅客提供的行程码及龙江健康码所示手机号码应保持一致, 旅客姓名及身份证件号码须与客票信息保持一致; 以上三项材料缺一不可, 具体样式及注意项目请见附件。

2. 哈尔滨进港航班:

旅客出行目的地为鸡西市的证明, 包含但不限于身份证、户口本、房产证、暂住证、酒店预订单 (订单时间为 2022 年 2 月 20 日 (含) 前)、旅游合同 (签署时间为 2022 年 2 月 20 日 (含) 前)、工作证明、在读证明等;

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）航班起飞时间在 2022 年 2 月 21 日 17:00 前的客票无需受“航班起飞前取位”规定的限制。

（四）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。

（五）除下文第（八）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。

（六）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。

（七）代码共享航班需至出票方办理相关手续。

（八）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。

（九）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。

（十）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。

（十一）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 哈尔滨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。

四、其他规定

(一) 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, 同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

(二) 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, 同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

(三) 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。

(四) 各单位应将旅客提供的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。

(五) 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。

附件：鸡西旅居史的判定标准

苏南瑞丽航空有限公司

综合支援部

2022年2月21日

附件: 鸡西旅居史的判定标准

(1) 2022年2月21日(含)-2022年3月7日(含)之间生成的行程码

(2)
江健康



龙
码

(3) 龙江健康码中“更新健康码”信息页

< 上报我的健康信息

14天内可以提交 4 次, 当前还剩 3 次

基本信息

* 姓名

* 手机号码 [获取绑定手机号](#)

* 国籍/地区
中国大陆 [选择](#)

* 证件类型
身份证 [选择](#)

* 证件号码

* 性别 [选择](#)

* 出生日期 [选择](#)

户籍所在地
其他 [选择](#)