

关于下发《福州航空疫情防控、自然灾害等原因客票处置标准制定建议》的通知

为规范疫情防控、自然灾害等情况下的客票处置规定，践行民航真情服务理念的同时，现制定《福州航空疫情防控、自然灾害等原因客票处置标准制定建议》，请各单位参照执行。

一、启用规则

（一）启动触发点

在国家发布某地区中高风险疫情或发生特大自然灾害当日（若当日 17 点以后发布，启动工作可延期至次日发起，有特殊要求除外）。

（二）启动流程

1.信息的排查

每日固定 5 个时间点对主流媒体新闻进行疫情信息扫描，扫描时间为早-9:00、11:00、中-14:00、16:00、晚-19:00。

2.信息获取渠道

（1）新闻端：

国务院客户端、今日头条、新浪微博、百度新闻 4 家主流媒体。

（2）微信群组端：

局方（民航局运输司客票退改工作沟通群）、集团内（航空板块境内各航企运价群）2 个微信群组。

3.政策发布时间

扫描到疫情信息后，3 小时内完成疫情政策文件下发；

4.审批流程

（1）正常审批流程

业务标准工作人员拟定文件，邮件按“收益中心经理-市场营销部副总经理-市场营销部总经理”路径完成审批。

（2）快速处置流程

如遇紧急或特殊情况，业务标准工作人员与审批领导微信通报后，可先行下发疫情文件，审核邮件后补。

二、客票处置标准制定建议

（一）疫情防控原因客票处置标准制定

1.客票有效期内退票

（1）适用出票日期：政策下发日期（某地区公布本土确诊病例），如因疫情等原因需要调整销售日期，以最新疫情下发日期为准。

（2）适用航班日期：原则上疫情发生日起15天内。如，某地区7月1日发布风险疫情，航班日期为7月1日-7月15日间航班，客票可免费退票、变更。

（3）适用航班：

①疫情地进出港航班：由福州航空实际承运的涉及疫情地进出港国内航班（含经停疫情地航班）和福州航空为市场方的涉及疫情地进出港代码共享航班（含经停疫情地航班）；

②疫情地进出港航班，如不符合时间适用范围，但旅客可提供在适用出票日期之前关联疫情地的材料（包括但不限于与FU客票组合使用的其他航司机票、火车票等地面交通运输凭证、疫情地的酒店预订单等）；

③非疫情地进出港航班，但旅客可提供在适用出票日期之前关联疫情地的材料（包括但不限于与FU客票组合使用的其他航司机票、火车票等地面交通运输凭证、疫情地的酒店预订单等）；

④非疫情地进出港航班，但可提供因疫情地疫情隔离证明材料（疫情隔离证明材料应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）、拒载证明（当地机场出具的加盖公章的疫情拒载证明）；

2.客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级

（1）条件

与客票有效期内退票的适用出票日期、适用航班一致。

（2）可变更航班日期

免费变更航班适用日期原则上为航班起始日期后 30 天（含）。如某地区 7 月 1 日发布风险疫情，可免费变更航班日期为 7 月 1 日-7 月 30 日。

（二）针对地震、洪灾等自然灾害，视灾情影响程度另行商讨航班日期及客票适用日期，原则上要求航班日期 7 天，客票变更航班适用日期 15 天。

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）客票有效期内变更航班：

1. 在航班离站前已取消订座记录的客票，可免费变更至航班起始日期后 30 天（含）的日期之前，同航司、同航线航班，免收改期手续费，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，旅客再次提出变更申请，需在客票有效期内依据变更后客票的使用条件办理。

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：按原客票使用条件办理。

四、退改政策下发前真空期票务操作的一线授权指导原则

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作,提升一线应急处置能力,在我司暂未出台疫情地退改政策的真空期,各一线销售单位接到疫情爆发地或疫情关联地航线的客票退改诉求后,本着真情服务旅客的宗旨,结合各自服务诉求启动票务退改操作。具体指导原则如下:

(一) 启动时间节点

由市场营销部品质管理中心或呼叫中心反馈接到针对该疫情地首个退改诉求之日起视为启动日期。

(二) 处理标准

以上客票处置标准制定原则均适用。

(三) 绝对可以减免类型

1.旅客在国家政府服务平台上健康码显示非绿码,可直接进行客票全退;

2.旅客为要客、医护人员、政府工作人员、军人、志愿者,且因公(防疫或防疫相关保障类工作,所在单位不允许外出不包含在内)无法继续原有行程,持所在单位、组织盖有公章的证明,可直接进行客票全退(要客可不提供证明);

3.旅客已经被隔离并提供国家防疫部门或所在社区等地提供的盖有公章的隔离证明,可直接进行客票全退。

(四) 如疫情爆发地政策正式出台后,以上操作原则即自动终止,以最新的疫情地政策文件为准。

福州航空市场营销部

2022年02月18日