

航空集团福州航空有限责任公司 国内业务通告

主送：福航市场营销部、福航财务部、福航售票处、海航售票处、各航司运价、
地服标准

发件方：福航国内业务

签发人：王银军 经办人：高小青 联系电话：059186390560 页数：4

抄送：公司领导及部门领导

下发方式：☒ 电子邮件下发 ☐ 录入运价系统

关于下发疫情防控期间福州航空涉及太原进出港 国内航班票务处理规定的通知

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据太原防疫政策，
经研究决定，现下发疫情防控期间福州航空涉及太原进出港国内航班
票务处理规定，具体如下：

一、适用条件

- (一) 适用出票日期：2022 年 02 月 24 日（含）之前；
- (二) 适用航班日期：2022 年 02 月 24 日（含）至 2022 年 03 月 10 日（含）；
- (三) 适用航班：

1. 太原进出港航班：由福州航空实际承运的涉及太原进出港国内航班（含经停太原航班）和福州航空为市场方的涉及太原进出港代码共享航班（含经停太原航班）；

2.太原进出港航班,如不符合一适用条件,但旅客可提供在 2022 年 2 月 24 日(含)之前购买的,旅客实际旅行行程涉及太原,且可以提供本人旅行(或入住)日期为 2022 年 2 月 24 日(含)至 2022 年 3 月 10 日(含)期间涉及太原的下列材料之一:包含但不限于与 FU 客票组合使用的其他航司机票(可为分别购买的机票)、火车票等地面交通运输凭证、太原的酒店预订单;

3.非太原进出港航班,但可提供在 2022 年 2 月 24 日(含)之前购买的,旅客实际旅行行程涉及太原,且可以提供本人旅行(或入住)日期为 2022 年 2 月 24 日(含)至 2022 年 3 月 10 日(含)期间涉及太原的下列材料之一:包含但不限于与 FU 客票组合使用的其他航司机票(可为分别购买的机票)、火车票等地面交通运输凭证、太原的酒店预订单;

4.非太原进出港航班,但可提供因太原疫情隔离证明材料(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);

5.相关证明材料:

2-4 项,旅客提供以上相关证明材料外,还需同时提供本人有效身份证件;以上证明材料可以是原件、扫描件、照片、截图。各单位应将以上相关证明材料上传相关系统,作为结算依据。

(四) 适用票证:666 国内票证以及使用非 666 票证互售的 FU 国内航班客票。

二、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，变更至 2022 年 03 月 25 日（含）之前的同航司、同航线航班，**需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**，免收变更手续费；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) 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。

三、团队押金退款

福州航空实际承运的 2022 年 02 月 24 日 (含) 至 2022 年 03 月 10 日 (含) 的太原进出港国内自营航班 ,2022 年 02 月 24 日 (含) 之前成交的已支付押金未出票团队订单可以申请押金全额退款 , 不含包机、包座性质的团队订单。

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 24 日