

长安航空有限责任公司（市场营销部）

业务提示

第 2022 017 期

市场营销部收益管理中心

签发人：马选宏

关于下发疫情防控期间长安航空涉及西安进出港国内航班票务处理规定的业务提示

各单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据疫情防控政策，经研究决定，特制定长安航空国内航班票务处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

（一）适用出票日期：2022 年 3 月 5 日（含）之前

（二）适用航班日期：2022 年 3 月 5 日（含）至 2022 年 3 月 31 日（含）。

（三）适用航班范围：

1. 航班日期为 2022 年 3 月 5 日（含）至 2022 年 3 月 31 日（含）的，由长安航空实际承运的涉及西安国内进出港航班（含经停）。

2. 航班日期为 2022 年 3 月 5 日(含)至 2022 年 3 月 31 日(含)期间涉及西安行程的联程航班或来回程航班：包含与 9H 客票组合使用的海航集团内外航司机票（可为分别购买的机票）、同一运输合同内的联程航班或来回航程航班。

（四）适用票证：856 票证以及使用非 856 票证互售的 9H 国内航班客票。

二、改期操作标准

（一）改期标准：

1. 符合“适用航班范围”规定，在航班起飞前已取消订座的客票，可免费改期至客票有效期内同航线、同舱位一次，如涉及非同舱位改期，可免收改期手续费，但需补齐票款差额；

2. 如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理。

3. 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。

4. 已提交退票、改期申请的客票，不再返还已收取的退票、改期手续费。

（二）改期流程：

1. 官网、微信及呼叫中心销售的客票免费变更仅限我司呼叫中心 95071199 办理，根据旅客变更需要查询航班，使用 OI 换开

方式操作改期，同时在 PNR 中备注原票号和 RMK X 月 X 日疫情免费改期一次。

2. 当无同舱时可变更至航班当日外放最低折扣舱位，但不得低于原舱位。（当开放舱位低于原舱位时，可按照非自愿退票重购。）使用 OI 换开方式操作变更，需补齐票款差额，免收变更手续费。EI 项打印：原客票限制条件，YQBG。同时在 PNR 中备注原票号和 RMK X 月 X 日疫情免收改期费一次。

3. 代理人渠道销售的客票，非自愿变更按照退旧出新方式办理。

特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次则不再免费改期。

三、退票操作标准

（一） 退票标准：

1. 符合“适用航班范围”规定，在航班起飞前已取消订座的客票，可在客票有效期内至原购票地办理免费退票业务，免收退票费。

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退票业务。

（二） 退票操作流程：

1. 官网客票办理退票业务时，旅客须选择“非自愿退票—其它”并在备注中写明“西安疫情”。

2. 代理人（B2B 端口）提交退票：通过 B2B 端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”；

3. BSP 客票提交退票：通过中国 BSP 退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。

4. 联程航班的退票需提供外航航班的订票记录等证明材料，证明材料包含但不限于航班订票短信、航班订单等截图。

四、其它

（一）联程航班所有航段均为长安航空承运或其中有一段为长安航空实际承运，且其中有一段外航航班符合以上免费退票、变更范围的，长安航空航段均可按上述“操作标准”办理免费退票、改期手续（海航集团内外公司与长安航航班组成非联程航班多航段客票同样适用）。

（二）若旅客提出的需求超出本文规定的范畴，或旅客有投诉倾向等，各单位可请示事发当日市场部值班员，并按值班员的指示办理。

（三）如旅客已投诉至品质服务中心，按品质服务中心的工作流程处理。涉及不正常航班客票保障，按照现行的不正常航班票务规则办理。

（四）各销售单位在办理长安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。

（五）涉及团队未出票订单，已支付押金团队订单可以申请押金全退，未支付押金的团队订单可以清位并修改初始成交量。审批流程：已支付押金的订单由客源地营业部与客户确认后负责发起团队押金申退。由客源地营业部核实团队收入情况后进行清位，清位后需邮件通知相关国内收益管理员进行设置修改及舱位调整，并及时抄送收益监督邮箱（cahksyjdyw@airchangan.com）备案，并修改初始成交量。

本文件自下发之日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

此提示。

长安航空有限责任公司市场营销部

2022年3月5日