

福州航空有限责任公司市场营销部

业务通告

福航市疫业〔2022〕069号

关于下发疫情防控期间福州航空涉及郑州进出港 国内航班票务处理规定的通知

签发时间	2022 年 04 月 17 日		签发人	符杰
通告类型	■ 阅知 ■ 落实 ■ 传达 □ 反馈		联系人	高小青
发布范围	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		
	抄送	公司及部门领导		
通告内容	为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据郑州防疫政策，经研究决定，现下发疫情防控期间福州航空涉及郑州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 04 月 17 日（含）之前； （二）适用航班日期：2022 年 04 月 17 日（含）至 2022 年 05 月 16 日（含）；			

(三)适用航班:

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

2. 郑州进出港航班,如不符合一适用条件,但旅客可提供在2022年04月17日(含)之前购买的,旅客实际旅行行程涉及郑州,且可以提供本人旅行(或入住)日期为2022年04月17日(含)至2022年05月16日(含)期间涉及郑州的下列材料之一: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、郑州的酒店预订单;

3. 非郑州进出港航班,但可提供在2022年04月17日(含)之前购买的,旅客实际旅行行程涉及郑州,且可以提供本人旅行(或入住)日期为2022年04月17日(含)至2022年05月16日(含)期间涉及郑州的下列材料之一: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、郑州的酒店预订单;

4. 非郑州进出港航班,但可提供因郑州疫情隔离证明材料(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. 在航班起飞前已取消订座记录的客票，变更至客票有效期内的同航司、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 04 月 17 日（含）至 2022 年 05 月 16 日（含）的郑州进出港国内自营航班，2022 年 04 月 17 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。 特此通知
注意事项	