

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〕077号

关于下发疫情防控期间福州航空涉及济南进出港 国内航班票务处理规定的通知

签发时间	2022 年 04 月 20 日		签发人	王银军
通告类型	■ 阅知 ■ 落实 ■ 传达 □ 反馈		联系人	赵陈莎
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，根据济南防疫政策，经研究决定，现下发疫情控期间福州航空涉及济南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 20 日（含）之前； （二）适用航班日期：2022 年 04 月 20 日（含）至 2022 年 05 月 19 日（含）；			

(三)适用航班:

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

2. 济南进出港航班,如不符合一适用条件,但旅客可提供在2022年04月20日(含)之前购买的,旅客实际旅行行程涉及济南,且可以提供本人旅行(或入住)日期为2022年04月20日(含)至2022年05月19日(含)期间涉及济南的下列材料之一: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、济南的酒店预订单;

3. 非济南进出港航班,但可提供在2022年04月20日(含)之前购买的,旅客实际旅行行程涉及济南,且可以提供本人旅行(或入住)日期为2022年04月20日(含)至2022年05月19日(含)期间涉及济南的下列材料之一: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、济南的酒店预订单;

4. 非济南进出港航班,但可提供因济南疫情隔离证明材料(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 20 日（含）至 2022 年 05 月 19 日（含）的济南进出港国内自营航班，2022 年 04 月 20 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	