

乌鲁木齐航空有限责任公司 国内业务文件

主送：乌鲁木齐航空市场部、乌鲁木齐航空营销部、各销售单位

发件方：乌鲁木齐航空营销部

经办人：刘晨

页数：6

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于修订并下发《乌鲁木齐航空涉疫地区进出港国内航班客票退改规定》的通知

为全力做好疫情防控工作，现对已购买乌鲁木齐航空涉疫地区进出港国内航班客票的旅客提供免费退改服务，现下发相关票务规定，原乌鲁木齐航空销〔2022〕450号关于修订并下发《乌鲁木齐航空涉疫地区进出港国内航班客票退改规定》的业务通告同时作废。

一、适用范围

适用客票日期：出票时间在防疫政策下发当日（含）之前且乘机日期在防疫政策下发当日（含）至防疫政策解除筛查该地旅居史旅客为止。

适用航班日期：防疫政策下发当日（含）-防疫政策解除筛查该地旅居史旅客当日。

具体以防疫政策邮件“乌鲁木齐航空\疫情防控\各地机场疫情政策汇总”为准，疫情政策汇总表格以市为准（不限制 xx 区），销售日期及航班日期符合表格涉疫地区，起飞前取位可按本文规定执行退改。

二、适用航班

由乌鲁木齐航空实际承运，且行程涉及疫情地区进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。

三、适用票证

886 票证及使用非 886 票证互售的乌鲁木齐航空涉疫地区进出港国内航班。

四、适用人群

乘坐乌鲁木齐航空涉及疫情地区进出港国内航班。

五、退改规则

（一）退改适用规则

非自愿退票航班日期为疫情发生日起 30 天内，例如某地区 7 月 1 日发布风险疫情，航班日期日期为 7 月 1 日-7 月 30 日间航班客票可免费退票或改期，具体航班日期以疫情汇总表格内日期为准。可免费变更航班日期：在客票有效期内均可免改期，不收取手续费，如新改日期与原票存在差价时，需补齐差价，客票以 OI 换开的方式进行改期，客票备注“YQTG”代码，新客票 EI 项打印原客票规定“YQTG”代码。

1. 客票购票日期及航班日期符合疫情汇总表格内日期时，原出票地即可为旅客办理免费退改。

2. 涉及疫区旅居史的旅客，若出票日期或航班日期不符合疫情汇总表内时间要求，旅客提供大数据截图、健康码（红码、黄码）及身份证

件三个截图（大数据截图要求与订单手机号码保持一致）或当地社区、居委会、防疫部门、开具的疫情管控证明，即可为旅客办理非自愿退票或免费变更一次，该类退改需于航班起飞前提交申请。

3. 旅客乘坐我司航班，前段或后段当日或次日衔接外航涉及疫区航班（两张客票购票时间须在 12 小时之内），旅客提供外航涉及疫区航班机票凭证或外航因疫情开具未乘机旅客证明，即可办理我司航班客票免费退改业务。

4. 若旅客购买海航航空集团旗下航司衔接我司的联程（A-B-C）或来回程（A-B-A）客票（两张客票购票时间须在 12 小时之内），旅客明确表示因疫情原因集团内航司已给其全退客票，可提供集团内航司航段客票全退截图或未成行证明，涉及我司航班的客票在航班起飞前取位则按照非自愿全退办理。例如：旅客购买 HU 海口-西安航班，UQ 西安-乌鲁木齐航班，因疫情原因，前段海口-西安已办理免费退票，旅客提供证明后即可办理西安-乌鲁木齐段免费退票。

5. 医护人员、军警、行政机关人员因疫情原因无法出行，提供单位证明可办理非自愿退改。

6. 旅客乘坐往返疫区航班或非联程航班，单程符合该业务提示的航班，旅客可办理往返或非联程航班客票非自愿退票，或者变更一次至客票有效期内的同航线同服务等级的航班，不收取手续费，如新改日期与原票存在差价时，需补齐差价。

7. 若涉及往返行程的，旅客仅能选择两段客票的退票或改签，禁止单段退票或单段改期。

例：疫情政策于 8 月 3 日下发对 A 地旅居史旅客进行筛查，8 月 30

日防疫政策解除对 A 地旅居史旅客筛查。旅客 8 月 3 日购买我司 8 月 15 日 A 地-乌鲁木齐航班，9 月 10 日乌鲁木齐-A 地航班。旅客现申请退票，旅客可办理 8 月 15 日 A 地-乌鲁木齐航班，9 月 10 日乌鲁木齐-A 地航班客票全退。

8. 旅客因现场拒载，不论起飞前是否提前取消座位，提供拒载证明后，旅客联系原出地退票或免费改期一次，如新改日期与原票存在差价时，需补齐差价。若旅客购买往返程或非联程客票，首乘段发生拒运情况，剩余航段可根据本文件进行免费退票或改期一次，如新改日期与原票存在差价时，需补齐差价。变更后的客票若航班正常，按自愿退改原则办理。

（二）客票退票

1. 疫情通报时间在航班起飞前，旅客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，若文件下发时间在航班起飞之后，该类客票也可免费退改。

2. 疫情通报时间在航班起飞前，且旅客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，不得免费退票或改期。

（三）客票有效期内变更航班

1. 在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至客票有效期内我司同航线同服务等级的航班，新旧客票之间产生差价需补齐；如新客票在使用前仍符合疫情政策且客票在航班计划起飞前取消座位的，可免费变更至客票有效期内我司同航线同服务等级的航班，新旧客票之间产生差价需补齐。按上述原则办理过客票变更后再次提出客票变更或者退票的，按照变更后客票适用条件办理。各业务单位在操作客票改期业

务时，客票备注“YQTG”代码。官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“非自愿退票”，并备注“疫情退改”提交申请。

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。

（四）客票有效期内签转

按原客票使用条件办理。

（五）已办理变更（含OI换开）的客票，若新票符合本文件规定的可按照本文件执行。

（六）联程客票

同一或连续票号的均为乌鲁木齐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。

（七）客票操作

各销售单位在办理乌鲁木齐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。

（八）旅客在疫情通报日期之前已办理完退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的手续费。

六、对外答复口径

旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费。

尊敬的旅客朋友：

乌鲁木齐航空持续关注疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票（或变更）手续，所以不

再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。感谢您对乌鲁木齐航空的理解和支持。

七、退改业务办理地点

（一）客票改期：乌鲁木齐航空呼叫中心（95334）、乌鲁木齐 T2 航站楼直属售票柜台、旅客原出票地。

（二）客票退票：原出票地。

八、其他

请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作后期根据各地防疫政策邮件通知各销售单位办理退改业务，退改规则一律按照本文件执行。如超出本文件规定的特殊客票退改，各销售渠道必须请示乌鲁木齐航空营销部管辖该销售渠道的中心经理同意，以中心经理终审意见为准。后期如涉及新增疫情地区的，以邮件等形式通知为准，不再单独下发新增疫情地区退改政策。

乌鲁木齐航空有限责任公司营销部

2022 年 7 月 19 日