

华夏航空股份有限公司

营销中心业务通告

主送：各市场大区、事业部、用户运营部、通程事业部、客户服务中心、地面服务分部、服务管理分部

发件方：市场管理部

签发人：李丹 经办人：钟绍宇 联系电话：023-88359288-6202 页数：3

抄送：防疫办

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于新增涉疫情类非自愿退票的通知

各销售单位：

目前国内各地疫情趋于常态化管理，部分旅客因各地疫情管控原因导致无法乘机，为践行“真情服务”理念，便利旅客提交非自愿退票申请、提高退款时效，华夏航空的非自愿退票类别新增“涉疫情类非自愿退票”，具体操作步骤如下：

一、适用范围

华夏航空实际承运航班及使用 G5 航班号的代码共享航班、华夏通程/联程航班客票

二、退票流程

1、如旅客需申请涉疫情类非自愿退票，应及时联系原出票

地或华夏航空客户服务中心取消座位，并在各机场现场或通过华夏航空客户服务中心提交证明材料；

- 2、涉疫情类非自愿退票证明材料经我司审核通过后，将在旅客客票备注栏输入“QT DUE TO PUBLIC HEALTH RISK”字样，旅客可凭含有该备注字样的客票到原出票地申请非自愿全退，示例如下：

```
▶DETR:TN/98787
TKTN:98787      NAME: 伍
IATA OFFC: 0868  ISSUED: 23MAY22 RVAL: 00
 10 1 13JUL/0303/9940  NFMT COUPON REPORTED TO ACCA
  9 1 12JUL/1708/27640  RFND O/R FCNY310.00 PRNT3
  8 1 02JUN/1108/27001  TRMK REMARK 7  CANCELLED
X  7 1 02JUN/1105/27001  TRMK QT DUE TO PUBLIC HEALTH RISK
  6 1 01JUN/1229/27001  TRMK REMARK 5  CANCELLED
X  5 1 01JUN/1225/27001  TRMK DB DUT TO PUBLIC HEALTH RISK
  3 1 31MAY/1632/27695  EOTU CHG FLT FROM G54940/ JUN22/V/CDESJW TO
                        G5OPEN/OPEN/V/CDESJW
  2 1 31MAY/1632/27695  EOTU RES RL      CLEARED
  1  23MAY/1131/27640  TRMK CHINAEXPRESSAIR+KWE415+DEV-3
```

各销售单位见此标识时应及时为旅客提交非自愿退票申请，不得收取任何手续费；

- 3、如我司审核未通过，则按照自愿退票收取退票手续费。

三、其他事宜

- 1、已办理自愿退票、变更业务的客票，不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价；
- 2、若为多航程联运客票需同时满足：同一乘机人、前一段的到达站与下一段的始发站为同一城市，或前一段的始发站与下一航段的到达站为同一城市，所有航程时间

在 7 天(含)内，票号情况为同一票号或连续票号，其中一个或多个始发或目的地符合疫情类非自愿退票标准的客票。

- 3、此次新增“涉疫情类非自愿退票”为新型冠状病毒肺炎（COVID-19）疫情期间的临时性举措，此政策自 2022 年 8 月 4 日起生效，政策失效日期以后续发布文件为准。

特此通告。

华夏航空股份有限公司

市场管理部

2022 年 8 月 1 日