

长安航空有限责任公司（市场营销部）

业务提示

第 2022 091 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敦煌进出港国内航班票务处理规定的业务提示

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，经研究决定，现下发长安航空涉及敦煌国内客票特殊处理的业务提示，具体如下：

一、适用条件：

客票同时满足以下五点：

（一）适用出票日期：2022 年 8 月 13 日（含）之前。

（二）适用航班日期：2022 年 8 月 12 日（含）至 2022 年 9 月 10 日（含）。

（三）申请客票变更或退票时间：2022 年 8 月 12 日 00:00 时以后。

(四) 适用取消座位时间：2022 年 8 月 12 日（含）之后且航班离站时间之前。

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

二、航班范围：

(一) 由长安航空实际承运的涉及敦煌国内进出港航班。

(二) 包含长安航空实际承运的涉及敦煌国内进出港甩飞航班的客票即为同一航班号的各航段客票亦适用，非长安航空实际承运的涉及敦煌国内进出港航班的相关航段须提供同一甩飞航班的证明（如中国航信订座系统截图）。

三、客票处理规定：

(一) 客票有效期内退票

符合“适用条件”及“航班范围”规定，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。未按要求提前取消订座记录的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。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) 客票有效期内变更航班

符合“适用条件”及“航班范围”规定，首次变更至客票有效期内的相同航线的航班，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。

（三）客票有效期内签转

按原客票使用条件办理。

（四）长安航空联程航班的处理

“长安航空联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上且至少有一个长安航空承运的航班。

1. 在联程航班中，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿变更，则所有长安航空承运的航段变更均可按照非自愿变更办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿变更其他航班的情况除外）。

2. 在联程航班中，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿退票，则所有长安航空承运的航段退票均按照非自愿退票办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿退票的情况除外）。

3. 在联程航班中，客票为 856 票证，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿变更，则所有承运的航段变更均按照非自愿变更办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿变更的情况除外）。

4. 在联程航班中，客票为 856 票证，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿退票，则所有承运的航段变更

均按照非自愿退票办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿退票的情况除外）。

四、变更操作流程：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

五、退票操作流程

（一）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“敦煌疫情”。

(二) 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”。

(三) 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”。

(四) 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。

六、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同一或连续票号的均为长安航空实际承运的联程航班, 其中一段符合本文免费退改的适用条件, 其它航段同时办理退票或变更, 可按本文规定免费办理。

(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在航班起飞前三天申请押金全退（若航班起飞日期距文件下发日期少于三天，亦可申请押金全退），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，提交后需核实是否取消座位。

(六) 在本文件生效前已提交退票或者变更的，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

(七) 文件自下发之日起（含）生效执行。请广大旅客出行前务必及时了解出发地和目的地的防疫政策，做好出行安排，避免不必要的损失。

此提示。

长安航空有限责任公司市场营销部

2022年8月13日