

营销委员会业务通告

营销委业务〔2022〕137号

签发人：李海鹏

关于发布玉树疫情客票免费退改的通知

市场部、地服部、结算部、各营业部：

为配合当地做好疫情防控工作，协助旅客做好客票退改服务，依据市场变化，对我公司涉及玉树进出港航班的国内客票退改方案通知如下：

一、适用范围

2022年8月15日24时（含）前购买的088开头客票，包括挂TV航班号的代码共享及国内经停、中转/联程航班，在2022年8月14日0时（含）以后申请客票变更或退票（以取消客票订座时间为准）且行程为下述情况之一的：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为2022年8月14日（含）至2022年9月14日（含）之间的玉树进出港航班；

（二）旅客实际旅行行程之一涉及玉树，且可以提供2022年8月15日前购买的旅行（或入住）日期为2022年8月14日（含）至2022年9月14日（含）期间涉及玉树的下列材料之一：与西藏航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、大巴票或上述城市的酒店预订单。

二、退改签规则

（一）在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至2022年12月14日24时（不含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差额及票价差额；再次提出变更申请或变更至2022年12月15日0时（含）以后的航班，按自愿变更办理。

（二）在客票有效期内未办理过客票变更，且在航班起飞前取消了座位的客票申请退票，免收退票手续费；已按照第（一）点办理过客票变更后的客票申请退票，按自愿退票办理。

（三）不可变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）如航班发生变更、延误或取消，按西藏航不正常航班客票规定办理退票。

（五）符合本通知适用范围的客票，已在2022年8月14日至2022年8月15日之间办理过自愿退票的旅客，收取的手续费可在客票有效期内原办理渠道申请补退。

三、本通知自印发之日起生效。请各单位积极协助旅客做好客票改退工作。如遇超出上述适用范围的特殊情况，各单位可依据实际情况判断，酌情使用特殊处置权限办理。

此通知。

经办单位：营销委员会安服分部

联系人：张瑞超

联系电话：63818888-7212

2022年8月15日印发