

# 四川航空股份有限公司商务委员会文件

川航商委发〔2022〕279号

---

## 关于调整疫情期间部分客票特殊处置的通知

商委各部门：

为持续做好疫情常态化防控期间客票服务工作，针对部分受疫情或防疫政策影响旅客的客票退票变更规则进行调整，具体规则如下：

### 一、适用范围

持 876 票证填开的国内客票（包含里程兑免客票），涉及川航实际承运航班及使用 3U 航班号的代码共享航班的以下几类情况旅客：

（一）持核酸检测阴性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊的旅客。

（二）持本人学生或教师身份证明以及所在学校出具的不允许跨省市出行证明的旅客。

(三) 持本人学生或教师身份证明以及所在学校出具的延期返校证明的旅客。

(四) 持机场现场相关部门或川航航站出具的“未成行旅客原因确认单”且原因涉及“不符合始发地或目的地城市疫情防控政策要求”的旅客。

## **二、符合上述适用范围客票的改期、退票规则：**

### **(一) 改期**

1. 可变更至原客票初始航班起飞后 30 天（含）以内川航实际承运的相同航线航班，免收一次变更手续费，如有票价差额须补齐票价及舱位差额；

2. 如旅客再次提出变更申请，依据当期客票使用条件办理。

### **(二) 退票**

可在客票有效期内至原购票渠道免除退票费办理退票。

## **三、变更航程及承运人**

不得变更航程及承运人，如需变更航程或承运人，将原客票办理退票后另购新票。

## **四、办理改期、退票手续要求**

(一) “院校延期返校/暂缓离校证明”、“学生、教师身份证明”、“未成行旅客原因确认单”等证明材料需提供原件或清晰的彩色扫描件；无学生证或教师证的，须本人所在学校开具证明，证明至少应包含：学生/教师姓名、身份证号、在读班级等信息并加盖学校公章。

(二) “院校延期返校/暂缓离校证明”、“核酸检测阳性证明”、“新型冠状病毒肺炎疑似或确诊病例医院诊断证明”等材料公布或出具日期须在旅客实际购票之后且填开内容(姓名、身份证号、在读班级等信息)不得有涂改。

(三) 改期时,使用 OI 指令进行换开, EI 备注“疫情免改一次”,不得使用“SSR TKNE”客票关联功能进行操作,同时记录留档,以便后期审核、评估使用。

五、本通知自下发之日起执行,如有调整将另行通知。前期规则与本通知不一致的,以本通知为准。

此通知。



---

抄送:各部门、公司、运行基地。

---

四川航空股份有限公司商委

2022年5月12日印发

---