

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、95334、直属售票处

发件方：营销部

经办人：王亚薇

页数：4

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《乌鲁木齐航空学生/教师调整 开学/放假日期客票退改政策》的业务文件

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，为方便非中高风险地区学生、教师旅客机票退改，落实真情服务，经研究决定，现下发相关票务规定，具体如下：

一、适用条件：

(一) 适用出票日期：学校调整开学/放假日期通知下发之日（含）之前；

(二) 适用航班：学校下发调整开学/放假日期通知当日（含）-学校调整后开学/放假日期时间段内的航班。

例如：学校8月20日通知原定9月1日开学日期现因疫情原因延期至9月28日，故旅客可变更的航班日期为8月20日-9月28日。

(三) 适用旅客：非中高风险地区学生、教师；

(四) 适用票证: 886 国内票证以及使用非 886 票证互售的 UQ 国内航班客票。

二、客票处理规定:

(一) 客票处理办法:

1. 变更标准:

在航班起飞前, 学生、教师旅客凭学校调整开学日期通知、学生、教师身份证明(学生、教师证或学校开具身份证明等)在客票有效期内, 至学校调整后开学/放假日期时间段内的航班, 同航线、同服务等级航班一次(如涉及跨服务等级变更, 可免收变更手续费, 但需补齐票款差额); 如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出变更或退票申请, 需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理; 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。

举例: 如旅客原定 Z 舱客票, 现可以免收变更手续费, 并需补齐票款差额变更至 C 舱客票。

(1) 改期仅限我司各直属售票处、呼叫中心 95334 操作, 客票以 OI 换开的方式进行改期, 客票备注 “XJGQ” 代码, 新客票 EI 项打印原客票规定 “XJGQ” 代码如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出变更或退票申请, 需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理; 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。

(2) 我司各直属售票处、呼叫中心保留旅客相关资料, 每周将相关旅客资料发送至市场部旅客服务需求小组邮箱 <scblkfwxqclxz@hnair.com>, 以便营销部进行查验。

(二) 客票有效期内签转:

需按原客票适用条件办理。

三、其他：

(一) 为保护旅客权益，需要旅客联系人手机号码致电或验证旅客本人身份方可进行免费改期。

(二) 下文之日起 0 时前已办理完变更业务的客票，一律不再返还已收取的变更手续费和票款差价。

(三) 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变更的适用条件，其他航段同时办理改期或退票，可按本文规定免费办理。

(四) 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。

(五) 如遇换季某航线停飞，原客票可按非自愿退票处理。若客票改期后税费发生变化，按申请改期当日税费收取标准收取，多不退少补。

(六) 原航班正常执行，学校因疫情影响推迟调整开学/放假日期，旅客改期后，航班发生航变导致旅客无法正常出行，可以参照现行《乌鲁木齐航空国内不正常航班票务管理规定》执行。

(七) 原航班正常执行，学校因疫情影响推迟调整开学/放假日期，旅客改期后，如因疫情影响，其健康码显示为红、黄码或行程卡有疫区旅居史，则参照现行《乌鲁木齐航空涉疫地区进出港国内航班客票退改规定》执行。

(八) 如学校因疫情影响推迟调整开学/放假日期，旅客改期后，学校再次通知调整开学/放假日期，可按照本文件再次为旅客免费变更航班。

(九) 本文自下文之日起执行。原销业〔2022〕41号关于修订并下发《乌鲁木齐航空学生调整开学/放假日期客票免费改期》的通知同时废止请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

乌鲁木齐航空营销部

2022年8月24日