

# 成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕125号

---

## 关于受疫情影响延期返校旅客客票特殊处理的补充说明

各销售单位：

针对我司《关于受疫情影响延期返校旅客客票特殊处理的通知 2022-117 号》，做以下补充说明：

一、符合延期返校特殊处理条件的旅客客票如无法确定延期开学时间，可联系原出票地取消座位保留客票，待开学时间确定后再办理客票免费变更，旅客客票可免费变更至 2022 年 10 月 29 日（含）前（注：2022 年 9 月 29 日至 2022 年 10 月 8 日除外）同航线航班的相同服务等级舱位一次，不收取旅客费用。

二、符合延期返校特殊处理条件的旅客客票如提供学校秋季学期线下教学取消，仅采用线上教学的证明，即可免费办理非自愿退票，不收取旅客费用。

三、每位符合延期返校特殊处理条件的旅客可有两名同行旅客同时办理。同行旅客需与旅客本人在同一订单或订座编码且客票日期及航班相同（如不在同一订单或订座编码，需提供户口本等证明同行关系）。

#### 四、办理方式

（一）旅客可凭相关证明联系原出票地办理客票免费变更。

（二）旅客可凭相关证明至成都航空直属售票柜台或致电成都航空服务热线 956028/（028）66668888 办理客票免费变更。

（近期由于疫情原因客服热线呼入量较大，建议旅客优先联系原出票地办理。）

（三）符合上述第二条非自愿退票条件的旅客客票申请退票联系原出票地办理。

此通告未尽事宜按照成都航空《关于受疫情影响延期返校旅客客票特殊处理的通知》（2022-117号）办理，请各销售单位做好旅客告知义务，严格按照以上规定执行。

特此通知

成都航空有限公司市场营销中心  
2022年8月25日