

# 长安航空有限责任公司（市场营销部）

## 业务提示

第 2022 099 期

市场营销部收益管理中心

签发人：马选宏

### 关于修订疫情防空期间长安航空国内航班拒运 旅客票务处理规定的业务提示

因各地疫情防控政策不断调整，导致部分旅客不符合疫情防控政策未能成行，为有效提升拒载后旅客的服务品质，经研究决定，现修订疫情原因拒载后的票务处理规定。具体内容如下：

#### 一、适用范围

(一) 适用航班：由长安航空实际承运的所有国内航班。

(二) 适用旅客：旅客到达机场现场后，因无有效核酸证明，或健康码不符合各地政府防疫要求等情况，导致被拒运的旅客。

#### (三) 相关证明材料：

1. 地面保障单位\各机场在航班当天出具并加盖公章的拒载证明、《关于疫情防控原因无法成行的情况说明书》、地面保障单位邮件通知的拒载旅客相关信息（满足其中一项即可）。

2. 拒载证明格式不限,但需印章清晰,旅客及航班信息完整。

**(四) 适用政策:** 上述旅客凭相关拒载证明材料可办理非自愿退票(不收取退票手续费)、或可免费改期至客票有效期内同航线、同舱位一次,如有同舱票价差,需补齐票款差额,如涉及无同舱位改期,可免收改期手续费,但需补齐票款差额。

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

## 二、旅客持拒载证明的退票、改期操作标准及流程

### (一) 改期标准:

1. 符合“适用航班范围”规定,可免费改期至客票有效期内同航线、同舱位一次,如改期至同舱位存在票款差,可免收改期手续费,但需补齐票款差额,如无同舱位改期,可免收改期手续费,但需补齐票款差额;

2. 如旅客再次提出变更及退票申请,需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理。

3. 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) 改期流程:

1. 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

拒载免费改期一次。

2. 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 日疫情拒载免收改期费一次。

3. 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。

### 三、退票操作标准：

#### (一) 退票标准：

符合“适用航班范围”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。

#### (二) 退票操作流程：

1. 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“疫情拒载”，并将拒载证明、旅客身份证明材料发送至cahkgwtpcljisyw@airchagnan.com邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）疫情拒载全退客票材料，邮件内容必须写明：

有效身份证件号码，要退客票的票号。

2. 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”并上传上述相关证明材料。

3. 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”并上传上述相关证明材料。

#### **四、无拒载证明的旅客信息传递流程：**

须由长安航空地面服务指挥席与相关地面保障单位核实后，将确定拒载名单发送至国内客户经理3邮箱（同时抄送9H投诉处理、长安航空财务部收入结算中心），作为退票、改期依据，邮件主题须包含：x月x日x航班x旅客因x原因拒载信息，邮件内容或拒载证明包含但不限于以下内容：航班日期、航班号、拒载旅客姓名\票号，旅客联系电话）：

##### **（一）退票操作流程：**

1. 呼叫中心国内客户经理3邮箱接到长安航空地面服务指挥席位转发确定拒载旅客名单后，按照销售渠道将邮件按流程转发相关业务单位，由各业务单位按疫情退票流程退票。

2. 操作过换开、变更等手续的客票，旅客必须前往海航直属售票处办理退票。呼叫中心接到旅客无法前往直属售票处退票诉

求后，按照现有首问单转发流程转发航司一事一议。

**(二) 改期操作流程：**保障单位应邮件通知长安航空呼叫中心（邮箱：hhyskefu@hnair.com），呼叫中心按旅客持拒载证明的退票、改期操作标准及流程操作。

## 五、其它

(一) “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）。

（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。由客源地营业部核实团队收入情况后清位，清位后需邮件通知相关国内收益管理员进行设置修改及舱位调整，并及时抄送收益监督邮箱（cahksyjdyw@airchangan.com）备案，并修改初始成交量。

（六）本文件自下发之日起生效，原（2021）046号业务提示、（2021）049号业务提示同时作废。

长安航空市场营销部

2022年8月26日