

福州航空有限责任公司市场营销部

业务通告

福航市运业〔2022〕33号

关于下发《疫情期间福州航空国内客票特殊处置规则（公开版）》 的业务通告

签发时间	2022年8月26日	签发人	符杰
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	高小青
发布范围	主送	福航市场营销部、福航售票处、海航售票处、股份财务部、各航司运价、FU呼叫中心	
	抄送	公司及部门领导	
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发《疫情期间福州航空国内客票特殊处置规则（公开版）》，具体内容详见附件。</p> <p>本文自下发之日起生效，原福航市运业〔2022〕27号关于下发《福州航空国内航班疫情原因票务操作规定》的业务通告同时废止。</p> <p>请各单位参照执行。</p> <p>特此通知</p> <p>附件：疫情期间福州航空国内客票特殊处置规则（公开版）</p>		

附件

疫情期间福州航空国内客票特殊处置规则（公开版）

为快速响应各地疫情防控政策，现将受疫情或疫情防控政策影响的国内航班票务操作规则明确如下（以下文件中，涉及具体疫情城市、适用航班日期及出票日期，以后续下发具体疫情城市文件为准）。

一、适用条件

（一）适用出票日期：原则上为政策下发日期前一天（含）前，如有其他要求，以具体疫情地区文件为准。

（二）适用航班日期：原则上疫情发生日起 30 天内（如基地航司或市场份额较大航司航班日期跟本文件原则有差别，可参考其他航司制定）。如，某地区 7 月 1 日发布风险疫情，航班日期为 7 月 1 日-7 月 30 日间航班。

（三）适用票证：666 国内票证以及使用非 666 票证互售的福州航空国内航班客票。

（四）受疫情防控政策影响出行/乘机/到达/中转、或所在单位/学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客。

二、适用航班范围

由福州航空实际承运的涉及疫情地区进出港国内航班（含经停疫情地区航班）和福州航空为市场方的涉及疫情地区进出港代码共享航班（含经停疫情地区航班）。

三、符合福州航空疫情城市或航线疫情文件（以下简称“FU 疫情免

费文件”）按FU疫情免费文件办理客票退改。

四、不符合FU疫情免费文件，但因疫情防控政策升级旅客导致无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：

（一）旅客申请客票免费退改需同时提交相关证明材料，所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片或截图。材料格式不限，内容包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区、不前往中高风险地区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监控监测、学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等类似字眼。

1、申请材料类型参考如下：

（1）由旅客所在地、行程始发地、中转地、目的地的政府机构、防疫单位、机场等官方或主流新闻媒体发布的影响旅客正常旅行的疫情防控政策或由文旅厅等单位下发的禁止/不再接待/暂停接待跨省旅游文件。

（2）旅客本人因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具并加盖公章。

（3）旅客本人无法正常出行的非绿码、带有弹窗的健康码、非绿码行程码等，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息（需与定座编码中的信息相符）及查询时间等信息；旅客提供的行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一

致，或旅客也可提供其他关联行程码身份证明材料作为办理凭证。

(4) 旅客本人所在单位或学校发布的限制出行要求（例如：禁止出行，延期开学等）。材料可以是学校或单位的通知文件、证明并加盖公章、通过学校或单位官方网站、公众号发布的通知等。旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等）。学生陪同家属的退改需同时申请，并提供相应关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明）。

(5) 旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

(6) 旅客需提供乘机要求及本人不符合乘机要求的证明材料。

(7) 活动组织单位发布的活动延期、取消或提前通知，包括书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道等方式发布的通知。旅客还需同时提供参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等。

2、同时满足以下适用条件

(1) 适用出票日期：需在以上材料通知或开具时间（健康码/行程码查询时间）当日或之前。

(2) 适用航班日期

①若申请材料上有列明具体时间段，旅客客票航班日期需在材料列明的时间段内。

②若所提供申请材料未标明截止日期，适用航班日期须在申请材料的

14天（含）内。

例：旅客提供的封闭证明上开始封闭日期是3月1日，若无封闭截至日期，航班为3月1日-14日期间，出票日期在3月1日（含）之前，可以直接免费退改。

（二）因疫情防控原因，各地机场升级管控措施，要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内客票处置规定

1、机场提前两天（不含当天）及以上下发文件（如8月7日下发文件，从8月9日起正式执行），已给予旅客充分的核酸检测时间，按照客票适用规定办理。

2、机场临时升级管控措施，要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明，导致旅客无法正常成行时，按以下操作规定执行，以下条件需同时满足：

（1）航班适用范围：以机场下发为准。

（2）适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。

（3）适用航班日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）至3天之内的航班。

（4）办理凭证：临时发布需持核酸证明乘机的通知（政府机构、机场、防疫单位等官方或主流新闻媒体发布的新闻、福州航空官网公告、福州航空短信通知等原件、复印件、扫描件、照片或截图）。

注：旅客在咨询业务时，务必提示旅客发送的截图或照片须带有清晰

的发布时间，以便我司工作人员审核时，可准确的判断，避免造成审核不通过。官方文件、新闻截图以官方公布时间为准。短信通知以收到信息时间为准。

(5) 取消座位要求：需在航班起飞前取消座位，未能在航班起飞前取消座位的客票，按客票使用条件办理。

五、多航段国内客票处置规定

(一) 符合FU疫情免费文件的适用条件

1、666票证开具的单一运输合同内的联程客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票（含与FU客票组合使用的其他航司客票），只需FU承运的其中一段符合文件中疫情免费退改的适用条件，各航段同时办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按疫情文件规定免费办理。各航段未同时办理退票或变更业务的，则符合FU疫情免费文件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理。

2、客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票定义见《福州航空有限责任公司旅客行李国内运输总条件》。

3、旅客分别购买的全程为FU客票（需同一天提交申请）、与FU客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、车票、动车、大巴等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单等。

(1)FU客票与机票、地面交通运输凭证等证明材料需存在衔接关系，且证明材料的预定时间均需在FU疫情免费文件适用出票日期（含）之前。

例 1：AB 为非疫情城市，C 为疫情城市：旅客分别购买 666 票证所出

FU 承运的非疫情城市 A-B 客票, 826 票证所出 GS 承运的 B-C 客票, 如两张客票出票及航班日期均符合 FU 疫情免费文件, 旅客提供 826 票证所出 GS 承运的 B-C 客票于 FU 疫情免费文件下发后办理退票/变更, 我司 A-B 客票可办理免费退票/变更。

例 2: AB 为非疫情城市, C 为疫情城市, 旅客所持 FU 的 A-B 客票, 提供在 FU 疫情免费文件适用出票日期前预定的 B-C 段地面交通凭证, A-B 与 B-C 则存在衔接关系, 如出票及航班日期均符合 FU 疫情免费文件, FU 的 A-B 段客票可办理免费退票/变更。

例 3: ABD 为非疫情城市, C 为疫情城市, 旅客所持 FU 的 A-D 客票, 提供 B-C 段的机票或地面交通凭证, A-D 段与 B-C 段不存在衔接关系, A-D 段只可办理自愿退改。

4、符合 FU 疫情免费文件出票和航班日期的国内航班客票, 于 FU 疫情免费文件下发后申请退票/变更, 可按 FU 疫情免费文件规定办理免费退票/变更。

(二) 不符合 FU 疫情免费文件的适用条件

若旅客可提供第四点的相应证明材料, 按各证明材料规定办理。

六、国内航班客票处理规定

(一) 客票有效期内退票

1、在航班起飞前已取消订座的客票, 可至原购票地办理免费退票业务, 不收取退票费。

2、在航班起飞前未取消订座的客票, 依据原客票使用条件办理退票

业务。

3、办理免费退票业务地点：原购票地。

4、福州航空直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核。

5、客服热线 95071666 办理退票：在客服热线 95071666 国内白屏系统操作退票退款。

6、官网客票办理退票业务时，旅客可在官网点击“退票”按钮，选择“非自愿退票--其他/疫情原因”，并在备注中写明“具体疫情地疫情”，提交退票申请。

7、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”。

8、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”。

（二）客票有效期内变更

1、可变更适用航班时间：在航班起飞前已取消订座记录的客票，可免费变更至客票有效期内的同航司、同航线航班，免收改期手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出变更申请，需在客票有效期内依据变更后客票的使用条件办理。

2、在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。

3、办理免费变更业务地点：福州航空直属售票处、呼叫中心。

4、变更操作要求：各单位以OI换开的方式操作变更业务，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费，并在PNR中备注RMK X月X日疫情免收改期费一次，EI项打印：原客票签注信息+YQBG。

（三）变更航程：不允许变更航程。如旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

七、在文件下发前已办理变更（含OI换开）的旅客，若新票符合疫情文件规定的可按照文件执行。

八、各销售单位在办理福州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。

九、其他

（一）本文中涉及的疫情城市、适用出票时间、适用航班时间及可变更航班日期等标准，以后续下发的具体疫情文件为准。

（二）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准，如产品文件中未提及该产品客票疫情原因退改规定，则该客票的疫情原因退改规定以本文为准。

（三）旅客申请办理免费退票/变更手续，以上证明材料可以是原件、复印件、扫描件、照片或截图等。各单位须将旅客提供的证明材料上传相

关系统，作为退票结算依据。