

苏南瑞丽航空有限公司

国内业务通告

收件方：苏南瑞丽航空市场营销事业部

发件方：苏南瑞丽航空市场营销事业部销售服务部

签发人：肖琳 经办人：王雅萌 联系电话：0871-67088321 页数：4

抄送：苏南瑞丽航空（财务部、地面服务部、服务质量部）

请到期 请回复

请签收 请查阅

关于下发《苏南瑞丽航空哈尔滨、西安航线 客票特殊处置规定》的通知

为配合做好新型冠状病毒肺炎疫情常态化下的防控工作，降低疫情传播风险，提高旅客满意度，体现苏南瑞丽航空“真情服务”的理念，经市场营销事业部研究决定，现下发哈尔滨、西安航线特殊处置规定，具体内容如下：

一、适用条件

（一）适用旅客：所有（C）。

（二）适用旅行类型：所有（C）。

（三）适用航班：苏南瑞丽航空实际承运哈尔滨、西安进出港国内、联程航班。

（四）适用航班日期：2022年9月28日（含）至2022年10月12日（含）。

（五）适用出票日期：2022年9月28日19:00（含）前。

(六) 适用票证: 299 填开的电子客票。

二、非自愿变更、退票规定

(一) 非自愿变更

在客票有效期内,旅客可在航班起飞前至原出票地免费办理一次非自愿变更航班日期,变更至航班日期前后7天(含)内的航班,免收变更手续费。再次变更或变更至航班日期前后7天以外的航班,以及未在航班起飞前申请的客票,需依据原客票使用条件办理,收取相应手续费。

(二) 非自愿退票

在客票有效期内,且在航班起飞前已取消订座的机票,旅客可至原出票地办理非自愿退票,免收退票手续费。已办理过变更的客票或未在航班起飞前未取消订座的客票,需按客票使用条件办理,收取相应手续费。

(三) 不允许变更航程、承运人。如变更航程或承运人,需原客票办理退票后另购新票。

(四) 航班起飞时间在2022年9月28日19:00(含)前的客票无需受“航班起飞前取位”规定的限制。

(五) 除下文第(七)点情况外,已办理退票、变更业务的客票,不再补退已收取的相关费用。

(六) 网站购票的旅客应提交“非自愿变更、退票”项目,如旅客提交为“自愿变更、退票”,则按照客票使用条件办理,收取相应手续费。请各销售渠道宣贯到位。

(七) 已通过苏南瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更/退票被拒、或按自愿变更/退票审核的旅客，若客票条件符合本文件规定，可再次提交，按本规定审核。

(八) 本文件下发前已通过苏南瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更或退票申请的符合条件旅客，可按本规定办理。

(九) 航班起飞日期间隔不超过 15 天（含）且均为苏南瑞丽航实际承运的联程及来回程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。

(十) 已交押金但未出票的团队客户，押金可申请全退。

三、操作规定

(一) 非自愿变更

1. 根据旅客意愿，在苏南瑞丽航空后续航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航班、日期变更业务。原则上应在后续航班对应的舱位订座，编码状态为 HK，并经与旅客确认日期、时刻、行程后做 RR 状态。有相同舱位时：直接在后续航班上订座，并修改 TKNE 项；无相同舱位时：可申请 K 位并更改 TKNE 项。在 PNR 中备注：RMK 哈尔滨/西安航线已免费变更一次。

2. 客票上的舱位是 F、J、A、C 舱，而后续航班对应舱位完毕或无法提供头等舱座位时，原客票按非自愿退票处理。若旅客执意变更，在征得旅客同意后，原客票按非自愿退票

处理,按本航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位重新为旅客订座、手工修改票面价及行李额、出票,头等舱与实际出票舱位差额及税费差额不退还(K位后,并在PNR中备注:RMK 旅客同意降舱变更XX航班)。在新客票的票价计算栏注明“疫情原因降舱,享受头等舱免费行李额”,此类旅客不享受头等舱待遇。

3. 旅客由经济舱升舱至头等舱

OI 换开,新票打印新票面价格(SSR项书写SSR CKIN DR 产品代码HK1, EI备注:签注条件, UN原票号,同时收取舱位间票价差额,免收变更手续费。

(二) 非自愿退票

原则上由出票单位取消旅客PNR编码,若旅客在现场或致电呼叫热线明确表示同意退票,可由客服人员核实后取消其编码。退票退款操作由原出票处办理。

苏南瑞丽航空有限公司

销售服务部

2022年9月28日