

乌鲁木齐航空有限责任公司 国内业务文件

主送：市场部、营销部、95334、乌鲁木齐航空直属售票处

发件方：市场部

经办人：高菲

页数：78

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《乌鲁木齐航空国内不正常航班票务管理规定》的通知

为进一步提升乌鲁木齐航空国内不正常航班服务品质，经研究决定，现修订并下发《乌鲁木齐航空国内不正常航班票务管理规定》。

本文件自 2022 年 12 月 1 日起生效。

特此通知

附件：1.乌鲁木齐航空国内不正常航班票务管理规定

2.不正常航班证明

- 3.乌鲁木齐航空重出外航 BSP 申请表
- 4.乌航销售 BSP 客票退票汇总表
- 5.不正常航班补差退款资料
- 6.不正常航班备降退款资料

乌鲁木齐航空市场部

2022 年 11 月 28 日

附件 1

乌鲁木齐航空国内不正常航班票务管理规定

一、适用条件

(一) 本文适用于乌鲁木齐航空国内自营及包机不正常航班(UQ 为市场方的代码共享航班除外)。

二、定义

(一) 不正常航班分类

1. 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。

2. 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：

(1) 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因。

(2) 非承运人原因：天气原因、空管、军事活动（新运行网上展示为“其它空域用户活动”）、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

(二) 服务等级：

1. 我司服务等级：指公务舱、经济舱；

2. 改变服务等级：公务舱、经济舱之间的变更(如 C 舱变更至 Y 舱等)。

3. 联程客票：指由乌鲁木齐航空及与乌鲁木齐航空签有互售协议的其他承运人共同承运的或全部由乌鲁木齐承运的，且使用其中一方承运人的一本客票或者一本连续客票填开的单一运输合同。

4. 来回程客票：指在同一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

5. 连续客票：指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

6. 非自愿变更(不含非自愿签转)

由于乌鲁木齐航空原因导致旅客非自愿变更客票的，乌鲁木齐航空或者其销售代理人在有可利用座位或者在有可利用座位的情况下，可按本文规定为旅客办理改变航程、航班、日期、舱位等级、服务等级等变更业务。

7. 非自愿签转

航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，乌鲁木齐航空应优先安排旅客乘坐乌鲁木齐航空后续航班。除乌鲁木齐航空另有规定外，在征得旅客及有关承运人同意后，可办理签转手续。

8. 非自愿退票

航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时旅客可办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

三、不正常航班识别

(一) 运行网航班动态中各时间点定义：

1. 计划离港：

指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

2. 离港：

指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3. 预计/实际起飞：

指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

4. 计划到港：

指航班时刻管理部门批准的到港时间。

5. 预计/实际落地：

指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

6. 到港：

指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

(二) 不正常航班的定义

1. 航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟(不含)的情况。

例：航班计划到港时间为 12:00，若航班实际到港挡轮挡时间为 12:15 时，该航班属于正常航班；若实际到港挡轮挡时间为 12:16 分及以后时，该航班属航班延误。

(1) 对应新运行网上的时间点判断标准为：到港-计划到港

(2) 当航班临时性调整且出港无延误或提前时，此条款仅适用于客票状态为 USED/FLOWN 或 LIFT BOARDED 的客票。

注：如遇旅客出港航班正常，航班到港时间计划性调整，可参照三(二)1 执行。

例如：旅客原定 A-C (B 点经停) 航班，航班计划性调整 B-C 段时间推迟，A 点出港时间不变，如调整后到达 C 点时间晚于原到达 C 点时间超过 15 分钟，即可判定为航班延误。

2. 航班出港延误或提前：指航班实际出港撤轮挡时间晚于或早于，计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

(1) 对应新运行网上的时间点判断标准为离港-计划离港。

(2) 航班提前仅限有计划性调整通知单的方可判定为航班提前。

(3) 当旅客提出所持客票发生航班提前，但 DETR 票面信息无 IRR 标识且无我司或各地机场出具的不正常航班证明时，各单位需在新运行网核查我司是否发布了航班调整通知单。

(4) 如我司在新运行网发布了航班调整通知单，且新运行网发布的不正常航班信息符合我司不正常航班的判定标准（仅限航班出港提前）。

①各单位需比对新运行网上航班调整通知单发布时间与旅客所持客票的出票及退座时间（当一个航班有多张调整通知单，则需对比每张通知单的发布时间），在客票出票至退座的时段内，我司发布了调整通知单，则该客票判定为不正常航班客票（如调整通知单发布时间与客票出票或退座时间相关，则判定为正常航班）。

(5) 当旅客提出所持客票发生航班提前，但我司未发布调整通知单，则该客票属

正常航班客票，按自愿规则办理票务业务。

3. 航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

4. 机上延误：指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

(1) 机上延误的条款仅适用于已登机的旅客，即电子客票历史记录中有办理登机牌记录的旅客，即有 O/C 记录的旅客。

(2) 目前局方规定的地面滑行时间：

①30 分钟：北京首都、北京大兴、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水、西安咸阳、重庆江北、杭州萧山及境外机场。

②25 分钟：乌鲁木齐地窝堡、南京禄口、厦门高崎、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛流亭、天津滨海、海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、贵阳龙洞堡、大连周水子、沈阳桃仙、成都天府。

③20 分钟：济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川、太原武宿、长春龙嘉、南昌昌北、呼和浩特白塔、合肥新桥、珠海金湾、宁波栎社、温州龙湾、石家庄正定、银川河东、烟台蓬莱、绵阳南郊。

④15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。

注：如后期地面滑行时间有调整，则以运行控制部最新下发的为准。

(3) 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

①起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港

②落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地

5. 满足三(二)1-4 其中任意一种情况的, 即可判定为不正常航班。

注: 如航班起飞延误, 但到港航班正常, 则该航班按照文件规定航班延误标准判定执行, 暂不考虑到港是否正常。到港延误, 出港正常同理执行。不再将旅客是否值机作为该条不正常航班判定条件之一。

(三) 不正常航班的判定:

1. 因时刻调整、航班取消等原因, 在 DETR 票面信息中显示了“IRR”标识的航班。

(1) DETR 票面信息中同时存在 IRR SET 及 IRR REMOME 标识, 或 PNR 中有 UN 但票面无 IRR 标识时, 应判定为正常航班客票, 如 DETR 票面信息中虽然同时存在 IRR SET 及 IRR REMOME 标识或 PNR 中有 UN 但票面无 IRR 标识, 但我司乌航官网、微信等渠道可开出该客票的不正常航班证明, 则该客票可视为不正常航班客票。

(2) IRR 在 DETR 票面信息中的查询:

① DETR 提取客票信息时, 如票面信息中显示了 IRR 标识则可判定为不正常航班,

案例如下:

```

▶detr tn886
▶DETR:TN886
ISSUED BY: AIR URUMQI          ORG/DST: HMI/TNA          BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER:
EXCH:
CONJ TKT:
0 FM:1HMI UQ 2589 T 20MAY 1010 OK T          20K OPEN FOR USE
----- RL:NW9QT5 /JMC21H1E          IRR
TO: TNA
FC: A/19MAY18HMI UQ TNA660.00CNY660.00END
FARE:          CNY 660.00 FOP:CA3
TAX:          CNY 50.00CN OI:
TAX:          EXEMPTQ
TOTAL:          CNY 710.00 TKTN: 886-

```

(3) IRR 在 DETR 历史信息中的查询:

① IRR SET: 指 IRR 标识的录入


```

▶DETR:TN/880211245254,P,H
TKTN:880211245254 NAME:
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 12MAR16
9 1 30MAR/0302/9940 NFMU COUPON REPORTED TO ACCA
8 1 29MAR/2142/27219 ETSU SAC 8806089214211
7 1 29MAR/2142/27219 ETSU N/R REFUNDED BY HKK068
6 1 29MAR/2142/9955 ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
5 1 29MAR/0946/10785 EOTU CHG FLT FROM HU7886/08APR16/T/LHWCAN T
O HUOPEN/OPEN/T/LHWCAN
4 1 29MAR/0946/10785 EOTU IRR SET BY SCHEDULE CHANGE
3 1 29MAR/0946/10785 EOTU RES RL PF3RF2 CLEARED
2 1 12MAR/2207/9955 ETSU N/O COUPON CONTROL ADDED TO TICKET
    
```

IRR SET BY SCHEDULE CHANGE:
指因航班变动原因录入IRR标识

② IRR REMOME: 指取消原已录入的 IRR 标识

```

detr:tn/8802124287913,h
▶DETR:TN/8802124287913,H
TKTN:8802124287913 NAME:
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 11SEP16 RVAL: 00
12 1 27SEP/0311/9940 NFMU COUPON REPORTED TO ACCA
11 1 26SEP/1429/27219 ETSU SAC 8806270142955
10 1 26SEP/1429/27219 ETSU N/R REFUNDED BY HKK068
9 1 26SEP/1429/9955 ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
8 1 26SEP/1428/27219 EOTU CHG FLT FROM HU7693/27SEP16/T/CGOURC TO
HUOPEN/OPEN/T/CGOURC
7 1 26SEP/1428/27219 EOTU RES RL MY263R CLEARED
6 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
5 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
4 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
3 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
2 1 11SEP/1355/9955 ETSU N/O COUPON CONTROL ADDED TO TICKET
1 11SEP/1355/27219 TRMK HNA+HKK068+DEV-08
    
```

IRR REMOVE:
指取消IRR标识

IRR SET: 指录入IRR标识

2. 乌航呼叫中心、各地机场出具的不正常航班证明、乌航运行网不正常航班信息截屏。

3. 机型调整的航班

(1) 双通道机型调整为单通道机型，可视为不正常航班；

(2) 除上述机型变更情况以外，其它类型的机型调整，均视为正常航班；

4. 因我司航班限载导致公务舱或经济舱超售，则超售旅客可按航班不正常的流程实施保障。

5. 如因航班不正常原因或机型调整，导致旅客无法搭乘原航班或降舱至原航班低服务等级的舱位，则该旅客的原客票均可视为不正常航班客票。

6. 始发站或目的地的机场，在同一城市的不同机场间变更，可以视为不正常航班。

例：原乌鲁木齐-浦东航班，目的地改为了乌鲁木齐-虹桥，可视为不正常航班。

7. 机上延误的条款仅适用于已登机的旅客，未登机旅客仅适用三(二)1-3 的条款。

(四)无 IRR 标识，且无乌航官网、呼叫中心、各地机场出具的不正常航班证明时，不正常航班的识别标准：

1. 当旅客提出所持客票为不正常航班客票，但提取 PNR 或者 DETR 信息该航班显示为正常时，各单位需至我司运行网--航班动态中查询，以本文第三(二)条的标准为判定依据，核查不正常航班信息。（我司在新运行网发布了航班调整通知单，以航班调整通知单为准）

(1)如新运行网--航班动态上显示旅客所持客票为正常航班客票：按正常航班的规则为旅客办理自愿退改签手续。

(2)如新运行网--航班动态上显示旅客所持客票为不正常航班客票(符合三(二)不正常航班的定义)，需核查我司是否发布了航班调整通知单：

①我司在新运行网发布了航班调整通知单：

需比对新运行网上航班调整通知单(有多张调整通知单时，以最新一张通知单为准)的发布时间与旅客所持客票的出票时间，如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票可认定为不正常航班客票；如发布时间早于旅客出票时间，则认定为正常航班。

②未在新运行网发布航班调整通知单：

按照本文第三(二)条中的标准, 核查新运行网--航班动态中该航班的各时间点, 如旅客所持客票符合不正常航班的标准, 则可按照不正常航班票务规定, 为旅客办理非自愿退改签。

点此勾选您常用的功能链接

首页 信息综合查询 航班调整通知单 通告和资料 互动版块 工作助手 AOC自助故障查询

航班动态查询 退出港航班查询 退出港航班查询(新版)

航班号: HU7024 机型: 机号: 查询时间类型: UTC时间 北京时间

计划离港从: 2018-08-02 00:00:00 到: 2018-08-02 23:59:59 起飞机场: 目的机场:

航班状态: 是否国际航班: 全部 公司: 全部 席位: 全部

航班性质: 显示延伸跨水航线

*从这里只能查询最近90天的航班动态数据,若要查询90天前的数据,请切换到历史航班动态查询。

北京时间显示 以下显示 2018-08-02 00:00 2018-08-02 23:59 航班信息(北京时间) 更新时间: 2018-08-03 15:33 查询 重置 导出

日期	航班号	起飞机场	目的机场	航班状态	飞机	计划离港	离港	预计起飞	计划到港	预计落地	到港	性质	所补航班号	计划空时	变更原因	延误时间	延误备注
2018-08-02	HU7024	SZX/深圳	SYX/三亚	到达	B1995(70X)	23:30	00:18+1	00:36+1	01:50+1	01:55+1	02:00+1	正班			天气原因	36	天气原因导致航班延误

« 第 1 页,共 1 页 » 100 条页 显示 1 - 1 条,共 1 条

航班调整通知单 2018-08-02 HU7024 SZX-SYX

调整通知单号: 2018-08-03/004

性质:	换机型:	70X	换飞机:	B1995	延误时间:	
起飞机场:	原机型:	70X	原飞机:	B1995	变更原因:	天气原因
到达机场:	计划/预计起飞:	00:15	计划/预计落地:	01:50	延误原因明细:	海口雷雨,航班备降三亚。
可能继续延误:	备注:	85分钟调整				

调整单备注:
AOC控制席全部 国家
联系电话: 0898-65987102
发布于2018-08-03 01:34:41

注:如发现不正常航班证明与运行网判定结果出现冲突时,以运行网判定结果为准,并需核实不正常航班证明开具合规性。

(五)在订座终端操作退改签业务时(以原票退座时间为判断依据)查询到航班不正常,方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时,航班为正常航班,当该客票在订座终端办理完退座手续(含系统自动NO位)后,原航班再发生不正常,则已办理完退座手续的客票,不得以原航班不正常为由,申请办理非自愿退改签。

例: 1.旅客申请退票,在订座终端退座(含系统自动NO位)前,该航班已发生不正常,则该客票可按非自愿退票规则办理。

2. 旅客申请退票，在订座终端退座时航班正常，退座(含系统自动 NO 位)后该航班发生不正常，当旅客在航班发生不正常后申请退款，则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后，余额退还旅客。

3. 航班出港正常，但旅客未登机，航班起飞后该客票已系统自动 NO 位，后航班发生到港延误，此时已系统自动 NO 位的客票申请退款，则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后，余额退还旅客。

(六)双通道机型调整为单通道机型，均可视为不正常航班。

1. 我司目前仅有单通道飞机为 B737 机型。
2. 后期我司如有其他机型可参照该条款执行。

(七)机上延误旅客的后续票务处理原则：

1. 当航班在始发站发生机上延误，已登机的旅客要求终止旅行时，地面人员在离港系统中将此旅客由已值机状态修改为未值机状态(旅客电子客票状态变为“OPEN FOR USE”)，在旅客登机牌上写明“机上延误旅客下机”并告知旅客务必保管好登机牌等凭证，以便于办理后续客票业务。

(1)在有我司直属售票处或海航售票处的机场：地面人员引导机上延误旅客至各机场售票处办理非自愿退改签业务。

(2)我司直属售票处或海航售票处的机场：地面人员告知机上延误旅客，立即至原出票地(官网所出客票至官网)办理后续票务业务。

(3)如地面人员需收回登机牌，则应提前告知旅客将自己的登机牌拍照留存便于办理后续票务业务。

(4)各单位在办理机上延误票务业务时，应先至新运行网按照第三(二)4的要求查

询各时间点，如该航班属机上延误，且审核旅客登机牌原件(无原件审核登机牌照片)无误后，可为旅客办理非自愿退改签业务。各单位需回收旅客的登机牌原件(无原件留存登机牌照片)并截屏新运行网不正常航班信息，将截屏及登机牌原件(无原件上交登机牌照片)一并上交财务。

2. 机上延误退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改以本文第七(三)、第七(四)、第七(五)为准。

3. 当航班在经停地发生机上延误，机上旅客要求终止旅行时，按照第七(二)2条在非客票上面列明的地点(如经停地/备降地等)非自愿退票的规则办理。

4. 机上延误的条款仅适用于已登机的旅客。

(八) 多航段联程航班衔接

1. 联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的，满足我司中转最短衔接时间要求的多航段客票，各段均为乌航承运，或其中一段为乌航承运，其它航段为外航承运的：如按照本文标准判定第一段为正常航班，但第一段实际到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间(中转最短衔接时间以航站管理部现行文件为准；海天无限最短衔接时间，以海天无限产品文件中为准)，则第一段可视为非承运人原因的不正常航班，按联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿保障规定办理多航段客票的非自愿退票及非自愿变更业务，但不允许非自愿签转。

例如：旅客购买的 A-B-C 的联程客票，其中 A-B 段为乌航承运，计划到港时间为 12:00，B-C 段为海航承运计划离港时间为 14:00(符合中转最短衔接时间 120 分钟的要求)，现乌航 A-B 航段的实际到港时间为 12:10，虽属于局方规定的正常航班范畴，

但 A-B 及 B-C 之间的衔接时间已不满足中转要求的最短衔接时间 120 分钟，导致旅客无法衔接后续航班，如旅客要求退票，第一段乌航航班可视为非承运人原因的不正常航班，按联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿保障规定办理多航段客票的非自愿退票及非自愿变更业务，但不允许非自愿签转。

2. 如旅客所持的多航段联程航班客票，不满足我司中转最短衔接时间要求，当各航段按承运方不正常航班票务处理规定均判断为正常航班时，则仅能办理自愿退改签业务。

例：旅客购买的 A-B-C 的联程客票，其中 A-B 段为乌航承运，计划到港时间为 12:00，B-C 段为乌航承运，计划离港时间为 13:30(该客票不符合中转最短衔接时间 120 分钟的要求)，现乌航 A-B 航段的实际到港时间为 12:10，属于局方规定的正常航班范畴，如此时旅客要求退票，由于原客票的中转最短衔接时间不符合我司要求，则乌航承运的 B-C 航段只能办理自愿退票。

(九)尚在飞行途中的航班，是否为不正常的判断标准：

1. 旅客所持客票有 IRR 标识，或有乌航官网、95334 客服热线、乌航微信公众号、各地机场出具的不正常航班证明时，各单位可为旅客办理非自愿退改签。

2. 旅客所持客票无 IRR 标识、乌航官网、95334 客服热线、乌航微信公众号、各地机场出具的不正常航班证明时，各单位须至新运行网核查不正常航班信息：

(1)如旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，则可判定为不正常航班，反之须判定为正常航班。

(十)各单位在处理不正常航班票务业务时，如旅客对我司不正常航班界定标准不满意，经与旅客深入沟通后其仍不满意且有投诉意向时，各单位可邮件请示授权领导

(值班制度的岗位请示事发当日值班领导),由领导最终决策是否可将旅客所持客票判定为不正常航班客票。

1. 授权岗位

(1)渠道管理室、各直属售票处及其他单位:邮件请示渠道管理经理审批。

(2)呼叫中心 95334:邮件请示乌航营销部审批。

(3)现场按地服管理部现行流程办理。

2.各单位需将领导审批同意的邮件留存,以备核查。

四、不正常航班保障原则及后续航班的界定标准:

(一)乌航国内航班发生不正常后,呼叫中心不正常航班处理小组负责处理国内航班所有旅客的航班变更预处理通知、票务问讯和问题预处理,渠道管理中心协助一线窗口解决不正常航班票务疑难问题。呼叫中心不正常航班处理小组执行首问责任制。

(二)不正常航班保障原则:

1. 基本保障原则

(1)原则上折扣客票不允许签转;

(2)优先变更至乌航后续航班;

(3)变更至乌航联程航班或非联程航班;

(4)变更至乌航航班始发地或目的地临近城市航班;

注:临近城市是指同一省份内的所有城市,或相邻的两个省份内的所有城市。

(5)签转至航空集团旗下各航司的航班;

(6)使用其它交通工具将旅客运送至目的地;

(7)按非自愿退票处理;

2. 承运人原因导致的航班不正常，允许非自愿签转，原则如下：

各单位按第四(二)1条款保障顺序与旅客沟通保障方案，如旅客不同意以上第四(二)1条款，可将旅客签转至集团外航司航班对应服务等级，其中超经舱客票需签转至外航的经济舱。可签转至与我司航线相同的外航（含集团内其他航司）航班中，或与我司航班始发地或目的地临近城市的外航航班中。

3. 非承运人原因导致的航班不正常：

(1) 乌航国内航班在始发站发生因非承运人原因导致的航班不正常(含因非承运人原因导致航班返回始发站)：

①不允许非自愿签转至航空集团以外的航司，仅允许办理非自愿变更至我司后续航班、非自愿退票或非自愿签转至航空集团旗下各国内航司(目前为：首都航空、天津航空、祥鹏航空、西部航空、海南航空、福州航空、北部湾航空、长安航空、桂林航空、金鹏航空。后期如有调整，以公司最新通知为准)。

②如旅客要求签转至航空集团以外的航司，原则上仅能按客票使用条件办理自愿签转，由此产生的费用由旅客自行承担，自愿签转的规则以我司现行多等级舱位管理规定为准。

4. 乌航国内航班在非客票上面列明的地点(经停地/备降地等)发生因非承运人原因导致的航班不正常时，可按第四(二)3条规则，办理非自愿签转。

(三)不正常航班特殊情况授权及请示流程：

如旅客对第四(二)3条规则非承运人原因导致的航班不正常保障条款不满意时，营销部预处理环节特殊请示流程如下：

1. 存在服务差错或瑕疵、同一行程连续3次(含)以上航班取消、特殊身份旅客(重

要旅客、白金卡)且当天无乌航航班等情况时,须邮件请示:渠道管理中心经理,渠道管理中心经理同意后方可给予办理。各单位需留存渠道管理中心经理审批同意的邮件,以备核查。

各单位需将领导审批同意的邮件留存,以备核查。注:针对比较紧急的旅客问题,一线可以先电话请示,处理完旅客问题之后再补发邮件留存。

2.当旅客明确表达有投诉意向时,营销部预处理环节:除上述第四(三)1点列明的情况外,其余情况均可拒绝旅客非自愿签转至航空集团以外航司的需求。

3.现场环节:各单位可请示事发当日公司01值班领导(含餐食住宿、地面交通、现金补偿)。

(四)后续航班的界定标准:

1.后续航班的界定,需符合四(二)不正常航班保障原则。其中非承运人原因导致的航班不正常,需在符合四(二)3条规定的基础上实施自愿或非自愿签转。

(1)春运时间段内(春节<农历腊月十六至正月二十五>、国庆时间段内(国庆<9月28日至10月9日>)航班不正常,需将旅客保护至后续航班时:

①春运及国庆时段,仅限签转、变更至当日航班,如当日无航班则签转、变更至隔日(前一天或后一天)的第一个航班。如隔日其它航班对外开放的折扣小于/等于旅客所持原票的折扣,则可保护至隔日的其它航班中;如隔日无航班,变更日期可顺延。

例如:原2月1日的X舱客票发生不正常,当我司1月30日或2月3日航班对外开放X舱时,可将原X舱客票非自愿变更至1月30日或2月3日我司航班X舱。

②后期如销售部下发新的春运、国庆时间段标准,则春运及国庆时段以市场部最

新下发的为准。

(2)非春运及国庆时段，可将旅客变更、签转至航班起飞当日(不含)前后三天内的航班。如：4月1日的航班，最晚可保护至4月4日。

①如操作非自愿变更时，前后三天内我司已无可保护的航班，则可非自愿变更至我司有可利用座位的最早航班，无需请示。

(3)在公司发布 I 级红色预警/II 级橙色预警的时间段内：

①各单位可根据旅客需求操作非自愿变更，无需请示。当公司关闭 I 级红色预警/II 级橙色预警后，各单位仍需按四(四)1(2)条的标准，将旅客非自愿变更至航班起飞当日(不含)前后七天内的我司后续航班。

②非自愿签转，仍按四(四)1(2)条的标准执行。

五、非自愿签转

(一)预处理环节

1.营销部预处理环节，签转票务操作顺序：TRI:F/OI 换开---重出外航 BSP 客票/退旧出新。

2.营销部预处理环节，需签转至与我司签有互售协议的航司(航空集团旗下航司)：

(1)原则上须非自愿签转至外航(航空集团旗下航司)3日内航班，无需请示。

①营销部预处理环节如需签转至航空集团旗下航司3日外航班应邮件请示营销部总经理，并抄送地面服务部领导、客户服务席，营销部总经理同意之后，应以OI换开方式办理。

②如操作非自愿签转时，前后三天内航空集团旗下航司已无可保护的航班，则可

非自愿签转至航空集团旗下航司有可利用座位的最早航班，无需请示。

(2)地服代理单位请示客户服务席，客户服务席请示领导同意之后，以退旧出新的方式办理，由旅客自行上官网开具不正常航班证明或地面代理单位为旅客开具不正常航班证明，我司客票按非自愿退票处理，协调旅客尽量选择价格较低的客票重购外航新票，或按照《不正常航班签转外航票务保障程序》办理，票款差额列支不正常航班费用。

3.营销部预处理环节，承运人原因航变，需签转至与我司签无互售协议的航司(航空集团外航司)：

(1)原则上须非自愿签转(以重出 BSP 客票方式)至外航(航空集团外航司)当日内或可衔接得第一班航班，无需请示。

(2)营销部预处理环节如需签转至非当日航空集团外航司应采用退旧出新的方式办理，我司客票按非自愿退票处理，协调旅客尽量选择与原客票同服务等级价格较低的客票重购外航新票，或通过 BSP 为旅客购买外航客票，票款差额列支不正常航班费用。

(3)如保障过程中涉及到补差业务，补差内容及标准请参照附件五执行，产生的费用列支不正常航班费用。

(二)签转舱位规定：

1.原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级中。

2.营销部预处理环节：延误时间在 2 小时(含)之内的客票原则上不允许签转，旅客对我司保护方案均不满意时，方可选择签转至外航；延误时间超过 2 小时的客票，按我司不正常航班保障原则实施保障。

3. 由于接收方航班对应服务等级无空余座位，须将乌航公务舱旅客安排至接收方的经济舱，应退我司旧票重出外航新票并将差额退还旅客，旅客可至原出票地或安途商旅售票处办理退款业务。

(1) 如因特殊原因，值机在机场直接把旅客 GOSHOW 至外航低服务等级的舱位中后，旅客可至直属售票处办理退还差价：

①原则上，将公务舱旅客签转至外航经济舱时，须退我司旧票重出外航新票并将差额退还旅客，不得将我司公务舱旅客直接 GOSHOW 至外航经济舱。

②如遇特殊情况，值机已将我司公务舱旅客直接 GOSHOW 至外航经济舱后，旅客可持实际乘坐的外航航班登机牌到直属售票处办理退款。直属售票处需提取旅客原客票的历史信息，核对原客票历史信息中外航的航班信息与旅客所持登机牌信息是否一致，核实无误后，将旅客原客票票面价与外航经济舱全价间的票款差额退还旅客，退款单上备注“值机 GOSHOW 降舱”，并将旅客登机牌(或复印件)和退款单一并上交财务。

4. 持公务舱客票的旅客，如接收方航班无公务舱设置，或公务舱无空余座位，方可将其安排至接收方头等舱，所产生的费用由我司承担。

5. 不允许办理我司经济舱签转至外航头等舱或公务舱、10 人(含)以上的整团签转至外航航班的业务。遇特殊情况，须签转时，营销部预处理环节及现场保障单位须按本文第五(一)条的流程请示，由负责决策的领导综合考虑旅客服务、成本等因素后下达处置指令。

(三) 不得非自愿签转的客票：

1. 不允许办理 J 舱、O 舱客票(含：协议免票及优惠票、集团内部职工优惠票、规

定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票、公务/宾客免票及优惠票)签转外航的业务。遇特殊情况，必须签转时，须请示事发当日公司首席 01 值班员同意后，方可办理：

(1)积分消费免票(PCK)，民航局、民航报社、各地区管理局的优惠票/免票(出票时使用 EI 指令备注)，允许非自愿签转。在处理以上客票的非自愿保障时，须遵循本文第 4 条的规定，优先选择非自愿变更至乌航后续航班，或签转至航空集团下属航空企业的航班。

(2)如 J/O 舱中客票为产品票，则该产品票的签转规则以产品规定为准。

①产品客票的非自愿签转规则以产品规定为准，如产品规则中未提及该产品客票适用的非自愿退改签规则，则该客票的非自愿签转规则以本文为准。

2. 签转的次序：

(1)签转的次序：重要旅客(VVIP、VIP、CIP)、需要特殊服务的旅客(含残疾人旅客)、中转国际航班旅客、国内中转旅客(不合同机中转旅客)、联程旅客、有紧要事务的旅客。

(2)重要旅客签转需按照接收方航空公司的要客保障及信息申报流程办理。

(3)特殊旅客(含残疾人旅客)的签转要先征得接收方航空公司的同意后，按照接收方的流程办理并为特殊旅客(含残疾人旅客)重出外航客票，我司客票按非自愿退票处理，差额列支我司不正常航班费用。

(四)提前计划性航班不正常，营销部预处理环节非自愿签转操作流程(营销部预处理环节的非自愿签转，须遵循票证一致的原则)：

1. 886 票证所出的乌航国内不正常航班客票：

(1) 保障顺序：TRI:F/OI 换开--重出外航 BSP 客票--退旧出新。

(2) 各单位需遵循票证一致的原则，仍使用 886 票证以 TRI:F/OI 换开的方式将我司不正常航班客票签转至外航(含签转至航空集团成员航司的国内航班)。

(3) 签转至航空集团成员公司国内航班时，应签至与我司原客票对应服务等级/对应价格的散客舱位或者较高舱位中(不得签转至产品舱位)。

(4) 重出外航 BSP 客票(限签转至航空集团以外且与我司无互售协议的航司，其中超龄婴儿/儿童旅客的非自愿签转以第九条为准)：原客票做非自愿退票处理，为旅客重出外航 BSP 新票，具体流程见五(八)。

(5) 退旧出新：

①旅客可至原出票地办理非自愿退票，原客票做非自愿退票处理，由旅客自行购买外航客票，我司补偿其购买外航客票产生的差价，差价补偿列支我司不正常航班费用。

②各销售单位提前取消旅客不成行的座位，退款手续至我司各直属售票处办理，由旅客自行购买外航客票，我司补偿其购买外航客票产生的差价，差价补偿列支我司不正常航班费用。

③具体的补偿金额为旅客新购客票与原票的差价，补偿及报销流程以乌航现行规定为准。

2. 非 886 票证所出的乌航国内不正常航班客票：

(1) 保障顺序：TRI:F/OI 换开--退旧出新

(2) 办理非自愿签转业务(含签转至航空集团成员公司国内航班)时：不正常航班处理小组与旅客就签转方案达成一致后，在 PNR 中预定新航程并删除原有航段后，告

知票证方，由票证方在订座系统中以 TRI:F 或 OI 换开的方式操作非自愿签转。

(3)退旧出新：不正常航班处理小组提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地或至票证方的直属售票处办理，由旅客自行购买外航客票，我司补偿其购买外航客票产生的差价，差价补偿列支我司不正常航班费用。具体的补偿金额为旅客新购客票与原票的差价，补偿及报销流程以乌航现行规定为准。

注：使用集团内成员公司票证所出的我司不正常航班散客客票，在集团内成员公司航班有空余座位的情况下，应优先采取 TRI:F/OI 换开规则操作非自愿签转，尽量避免在原 PNR 中占座，旅客至机场 GOSHOW 或 FIM 的方式签转。

3. 提前计划性航班不正常，营销部预处理环节的签转原则：

(1) 签转至航空集团成员公司国内航班时，应签至与原客票对应服务等级/对应价格的舱位或者较高舱位中(不含产品舱)。

(2) 签转至航空集团以外的各外航时：

①如外航外放舱位票价与乌航原票价一致时，全退乌航旧票，在与乌航原票价格一致的外航对外开放舱位中重出外航 BSP 新票。

②如外航外放舱位票价高于乌航原票价时，全退乌航旧票，在外航最低开放价舱位订座重出 BSP 新票的方式签转(仅限承运人原因导致航变，差额列支乌航不正常航班费用，非承运人原因不得以重出 BSP 新票的方式进行签转)。

③如外航外放舱位票价低于乌航原票价时，协助旅客将乌航旧票全退，引导旅客自行重购外航票价较低的客票，不得以重出 BSP 新票的方式进行签转。

注：操作非自愿签转至集团外航司(含退旧出新重出 BSP 客票)时，需进行三方比价，选择价格最低的航班进行保障，并保留相关比价截图，每月结算时发送至乌鲁

木齐航空营销部，以备查验。如遇特殊情况，按照营销部预处理保障流程进行请示。

④提前计划性航班不正常，营销部预处理环节应尽量避免签转至航空集团以外公司的航班中。

(五)现场临时航班不正常，非自愿签转操作流程：

1. 现场临时航班不正常的签转原则：

(1) 乌航国内航班在始发站发生因非承运人原因导致的航班不正常(含因非承运人原因导致航班返回始发站)时，按前文非承运人原因导致的航班不正常规定实施非自愿签转。

(2) 在办理旅客签转时，应对比票面价格和协议结算价格，尽量选择结算价格相对较低的签转方式。

(3) 电子客票有 IET 协议的可以使用 TRI:F 或 OI、GOSHOW、FIM 单(需将签转航段状态修改成“FIM EXCHANGE”)的方式进行签转；无 IET 协议的可使用 FIM、重出外航 BSP 客票或退旧出新的方式办理签转。

(4) 在办理签转业务时，原则上应优先选择与我司签署了不正常航班签转及结算协议公司的航班；无协议的，应对比票面价格和协议结算价格，尽量选择结算价格相对较低的签转方式。

(5) 签转的结算价格以协议条款为准。

2. 现场临时航班不正常的签转操作流程：

(1) 了解旅客需求：航班不正常时，我司地面保障人员应与旅客进行充分沟通，了解旅客需求。

(2) 确定处置方案：按照上述原则制定处置方案(包括客票退改签、食宿安排、经

济补偿等)，并与旅客进行协商，确定最优方案(旅客愿意接受且公司成本支出较低)，并予以实施。

(3) 现场临时航班不正常，以换开客票的方式签转：

①地面保障人员在与旅客充分协商后，将签转方案告知机场售票柜台，由售票柜台使用 TRI:F/OI 指令，办理非自愿签转业务(含签转至航空集团成员公司国内航班)，且须遵循票证一致的原则。新票 EI 项打印：原客票 EI 内容，GJUN。并在 PNR 中注明“SSR CKIN HU GJUN HK1/PN”。具体操作流程与提前计划性航班不正常，营销部预处理换开客票签转的方式一致。

(4) 现场临时航班不正常，以 GOSHOW 方式非自愿签转的具体操作流程，以地服管理部最新下发的规则为准。

(5) 现场临时航班不正常，以 FIM 的方式签转：

需要将旅客签转至外航航班时，地面保障人员在沟通外航同意后，可使用 FIM 单将旅客签转或更改航程至接收方航空公司航班时：

无论何种票证所出的乌航航班客票，均可使用 886FIM 单操作非自愿签转；

非乌航航班的客票，无论是否使用 886 票证，均不得使用 886FIM 单操作非自愿签转。

例：886 票证所出的 UQ 航班客票，可使用 886FIM 单签转；

826 票证所出的 UQ 航班客票，可使用 886FIM 单签转；

886 票证所出的 GS 航班客票，不得使用 886FIM 单签转；

826 票证所出的 GS 航班客票，不得使用 886FIM 单签转。

(6) 双方保障人员做好沟通与协商，换发登机牌，将旅客送入新航班成行，填开

FIM单，由机场值机或补票柜台修改客票状态，FIM单中的接运人留存联交由新承运方，作为开账依据。FIM的操作细则以公司最新文件为准。

(7)各单位在操作签转时，须提前取消我司航班中不成行的座位，不得虚耗。

(8)现场临时航班不正常，重出外航BSP客票签转：

在现场办理非自愿签转时，886票证所出的乌航国内不正常航班客票，方可采用重出外航BSP客票的方式办理非自愿签转，具体流程见五(八)1。

非886票证所出的乌航国内不正常航班客票，不得采用重出外航BSP客票的方式签转。

(9)现场临时航班不正常，退旧出新签转：

886票证所出的乌航国内不正常航班客票，可至我司直属售票处办理非自愿退票(亦可由我司直属售票处办理退座，旅客至原出票地退款)，原客票做非自愿退票处理，由旅客自行购买外航客票，产生的差价我司进行补偿，差价补偿列支我司不正常航班费用。

非886票证所出的乌航国内不正常航班客票，我司提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地或至票证方的直属售票处办理，由旅客自行购买外航客票，产生的差价我司进行补偿，差价补偿列支我司不正常航班费用。

具体的补偿金额为旅客新购客票与原票的差价，补偿及报销流程以乌航现行规定为准。

(六)非886票证填开的集团内其它航空公司不正常航班客票，签转外航原则：

1.航空集团成员航司在起飞当日发生航班不正常，乌航在保障其签转至外航业务时，须遵循票证一致原则，即只能使用原票证代码处理签转业务，不得使用886票证

OI 换开签转至外航、不可将原客票退票后重新使用 886 票证填开签转或用 886 票证 OI 换开为*UQ 航班后再签转至外航。例：用 826 票证填开的乌航 HAK-URC 客票，若要签转至南航，则只能用 826 票证处理 OI 签转业务，不得使用 886 票证 OI 签转至 CZ，或使用 886 票证换开成*UQ 航班后再签转至 CZ。

(七)我司与各外航不正常航班签转结算价：

1. 签转至航空集团内成员公司航班中：

(1)TRI:F 或 OI 换开：TRI:F 或 OI 签转至集团内成员公司对应服务等级的舱位中后，按 TRI:F 或 OI 后客票票面所列舱位、运价级别与该航段承运方对外公布运价三者最高对应票价结算(含现场 TRI:F 或 OI 换开)。

(2)现场 GOSHOW:GOSHOW 至集团内成员公司对应服务等级的舱位中后，按我司原票票面价结算。

(3)FIM：按接收方对应服务等级公布普通票价的 5 折结算。

2. 签转至航空集团以外的其它外航中：

(1)具体的结算细则以我司与各外航协议条款为准。

(2)后期如我司与外航间调整互售或不正常航班签转协议内容，则结算标准以新协议条款为准。

我司经济舱签转至外航经济舱结算价			
公司	提前 TRI:F 或 OI 换开	现场 GOSHOW	现场 FIM 单
航空集团成员公司	TRI:F 或 OI 后客票,如票面所列舱位、运价级别与该航段承运方对外公布运价不符,按三	按我司原票票面价结算	接收方实际承运服务等级公布普通运价 5 折结算。

	者最高对应票价结算。		
航空集团以外的其 它外航	暂无协议，如签署协议，则以最新签署协议为准。		
<p>注：</p> <p>1、各单位在执行 TRI:F 或 OI 换开操作时，必须在等于或高于各外航互售协议最低舱位价以上的舱位中订座；如在外航低于互售协议最低舱位价的舱位中订座，外航将与我司按全价结算。</p> <p>2、现场将旅客 GOSHOW 或 FIM 至外航头等舱、公务舱时，按外航头等舱、公务舱的全价结算。</p> <p>3、FIM 的操作细则以公司最新文件为准。各单位应严格按照文件要求，准确填写中断舱单的各项内容。</p>			

(八) 不正常航班二次保护：

1. 签转方用 OI 指令换开至接受方的客票视为协议双方正常的互售客票，若接受方航班再发生不正常，则签转旅客的通知、票务处理以及不正常航班保障义务如下：

(1) 不正常航班信息通知：接受方根据签转旅客订座记录中留存的联系方式，负责通知旅客或原出票单位，并协助旅客办理非自愿变更、签转、退票业务。航班保护及保障预案由接受方负责，票务处理由原出票单位或出票承运人负责。

(2) 不正常航班保障：按接受方的不正常航班相关规定进行保障（包括但不限于安排食宿、赔偿等）。

(3) 接受方签转至除不正常航班客票签转结算协议外的第三方航司产生的票款差价，由接受方承担。

2. 执行标准：针对集团内 A 航司航变 OI 签转至 B 航司，B 航司再次航变，统一执行标准如下：

(1) 由 B 航司（即承运方）统一负责旅客的票务签转（含退票重购第三方航司的票差）及食宿赔偿谈判。（建议优先引导集团内签转）

(2) 如旅客同意签转至 A 航司可 OI 的协议航司，由 B 航司将签转方案发送至 A 航司，由 A 航司（即票证方）操作 OI 换开。

(3) 如旅客不同意签转至 A 航司可 OI 的协议航司，由 B 航司按照自身不正常航班规定执行，不再发 A 航司协助。

(九) 重出外航 BSP 客票的出票及变更、退票流程：

1 重出外航 BSP 客票的出票流程：

(1) 承运人原因导致的且使用 886 票证所出的乌航国内不正常航班客票，方可办理重出外航 BSP 客票的业务：

① 以重出外航 BSP 客票的方式操作的非自愿签转，仅允许签至航空集团以外且与我司无互售协议的航司；如需签转至航空集团旗下各国内航司，应使用 TRI:F 或 OI 的方式签转（超龄婴儿/儿童旅客的非自愿签转以第九条为准）。

② 非 886 票证所出的乌航国内不正常航班客票，不得使用重出外航 BSP 客票的方式非自愿签转。

③ 积分消费免票及积分优惠票、使用积分升舱的客票，不得以重出外航 BSP 客票的方式非自愿签转。

④ 非承运人原因导致的不正常航班，不允许以重出外航 BSP 客票的方式非自愿签转至航空集团以外的航司（当日公司首席 01 值班员批示同意的除外）。

(2)营销部预处理环节：须重出外航 BSP 客票时，由不正常航班处理小组或售票处为旅客修改客票状态为 REFUNED (TRFD:AM/打印机号/D)，同时询问旅客是否通过其他渠道提交改签请求。登录海航销售服务平台(即：白屏)，进入机票业务—查询预订模块，重出外航 BSP 新票。

①呼叫中心在操作退票指令时，应使用非操作日常退票的工号，并将此类客票再单独制作报表，每月 5 日将该报表发送至运行标准部旅客服务需求处理小组 <scblkfwxqclxz@hnair.com>。

②营销部在审核重出外航 BSP 客票时，应核对原客票是否属于承运人原因航变、客票状态、新客票客票状态，对于未按照流程操作的客票不予核销。

(3)现场环节：优先选择 GOSHOW 或 FIM 的方式签转，当外航不接收 GOSHOW 或 FIM 时，各保障单位可自行联系售票处或呼叫中心办理重出外航 BSP 客票业务，所产生的票款及税费差额列支我司不正常航班费用。

①不正常航班处理小组、售票处只接收经营销部或地面保障单位确认过的旅客签转申请。

(4)信息传递：

在呼叫中心或售票处办理重出外航 BSP 业务时，地面保障单位将重出外航 BSP 客票的旅客信息，以邮件的形式提交给呼叫中心或乌航机场售票柜台处办理。

各出票单位需留存我司不正常航班证明(航班 IRR 截屏、或乌航官网、呼叫中心开具的不正常航班证明、或新运行网不正常航班截屏、或机场延误证明)以备核查。

呼叫中心、乌航机场售票柜台在办理重出外航 BSP 客票业务时，须在海航销售服务平台(即：白屏)中办理：

机票业务 综合业务 客户管理 政策管理 票证管理 财务管理 系统管理

我的工作台 | 待审核 (0) | 待出票 (486) | 待退票 (6458) | 待确认 (0) | 待退票 (0) | 待收款 (2621) | 消息 (67372)

航班信息

PNR	共享	航班号	舱位	高港机场	到达机场	高港日期	时间	到港日期	时间	机型	机建	燃油
PNR1		HU778	X	北京首都国际机场	海口美兰机场	2016-11-29	19:05	2016-11-30	00:40	737-800	50	0

航程报价: 重新FAT报价

PNR	出票地	行程	旅客类型	机票款	税款	代理费	返还	奖励	特殊备注
			ADT	1960.00	50	0	0	0.00	
PNR1	HAK148	PEK148	CHD	1200.00	0	0	0	0.00	默认政策
			INF	240.00	0	0	0	0.00	

旅客信息 (*号为必填项)

旅客姓名: *成人 原票号 (签转BSP): FIM单号或退款单号:

*身份证: *手机号: 非必填

旅客姓名	证件类型	证件号码	类型	出生日期	手机号	原票号 (签转BSP)	FIM单号或退款单号	编辑
张三	*身份证	123456789789456123	成人	1990-01-01	12345678978	8801234567890	8800000880880	<input type="button" value="删除"/>

订单报价

应收款: -票款合计: +税款合计: -佣金合计:

客户信息 (*号为必填项)

联系人: 联系电话:

客户名称	HU签转业务	联系人	黄奕顺	联系电话	13036098938	结算方式	现金
建单营业点	北京三元桥售票	出票营业点	<input type="button" value="修改"/>	操作员	<input type="text"/>	订单类型	国内
订单备注	一票一结	外部订单号	<input type="text"/>	特殊产品代码	<input type="text"/>	特殊卡号	<input type="text"/>
内部备注	<input type="text"/>	帐户可用余额	0.00	旅行天数	<input type="text"/>		
客户订单号	<input type="text"/>	团队编号	<input type="text"/>				

PNR	出票地	高港机场	到港机场	航班号	舱位	舱位级别	折扣	机型	高港时间	到港时间	经停	订座情况	票价级别	预订OFFICE
JN1165	HAK148	PEK1	HAK	HU 777	K		0	738	2016-11-29 19:05	2016-11-30 00:40	HK		HAK148	

溢价原因:

报价类型	人数	应收票款	票款	税款	机建	燃油	附加费	客户返点	大客户返点	客户退点	二次结算价	二次返点	二次方式	政策编号	政策备注
ADT	1	1960	1960	50	50	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	现结	0	默认政策

佣金规则: 四舍五入 当期结算规则: 不舍不入 退改签规定

姓名	性别	证件类型	证件号码	证件有效期	旅客类型	出生日期	常旅客卡号	联系电话	会员级别	原票号	退款单号
张三	男	身份证	123456789789456123		成人	1990-01-01		1234567		8801234567890	8800000880880

应收合计	2010.00	票款合计	1960.00	税款合计 (机建/燃油)	50.00(50/0)	保险合计	0.00	附加费	0.00	客户返佣	0.00	客户后返	0.00	高开发票费	0.00	支付手续费	0.00	下点金额	0.00	利润	0.00
------	---------	------	---------	--------------	-------------	------	------	-----	------	------	------	------	------	-------	------	-------	------	------	------	----	------

配送要求 [隐藏] >> 是否打印行程单 是否发送短信

派送方式: 不配送 自取 送票 邮寄 不制单

联系人: 手机: 派送日期: 留票时限:

派送营业点: 修改 发票金额: 发票抬头:

派送地址: 派送备注: 修改

操作选项

是否自动收款 付款方式:

①在“订单备注”栏中录入: 签转 BSP, 原客票*****;

注：若原乌航客票为多张不相连票号的客票时，则录入：签转 BSP，原客票*****，*****；若为多张连续票号的客票时，则录入：签转 BSP，原客票*****01-02-03。

②在“原票号”栏录入乌航原票票号，如我司航班有多人同时签转，则”原票号”栏无需录入，仅在“订单备注”栏录入所有人原票号即可。

③在 PNR 中录入旅客的准确联系方式。

④出票成功后，呼叫中心、乌航机场售票柜台应告知地面保障人员。

⑤旅客可至全国各海航直属售票处打印 BSP 客票行程单。

⑥重出的外航 BSP 客票的所有票务规则均以外航的现行规定为准。各保障单位须提前明确告知旅客：乌航客票签转外航后，乌航将为您重出一张全新外航客票，今后产生的所有票务业务，必须按外航相关规定执行且重出的 BSP 客票仅能办理退票，退票金额按照乌航原票面价减去外航退票手续费计算，退款仅限退至旅客本人账户。同时该 BSP 客票的退票业务，只能通过 95334 热线按旅客原付票价办理。行程单须在您旅行后 27 天内联系 95334 打印，过期无法打印，若行程单成行前已打印，退票须回邮，费用自理。所有类型的积分均按 X 航规定为准，乌航无法累计。

⑦办理重出外航 BSP 客票时，需提前告知旅客：

重出的外航 BSP 客票只能办理退票，不得变更。

重出的外航 BSP 客票如旅客申请退票，退款仅限退至旅客本人账户(无账户的儿童或婴儿旅客，可以退款至同一户口本内的家人账户)，各单位需仔细核实旅客信息，不得冒退。

2. BSP 客票的变更及退票流程

(1) 持由乌航重出 BSP 客票的旅客，可到全国各海航直属售票处办理 BSP 退票业务，各单位接到退票申请时，应审核旅客所持证件是否符合要求。重出的外航 BSP 客票只能办理退票业务，如旅客至我司直属售票处申请 BSP 客票的变更，各单位可告知旅客此客票仅能办理退票业务，不得变更。

(2) 各单位在平台查询该客票是否为乌航航班不正常后，退旧出新的外航 BSP 新客票。如属于此类客票，销售单位须核查原乌航客票的价格(含票价、民航发展基金和燃油附加费)，并判断外航 BSP 客票的价格(含票价、民航发展基金和燃油附加费)。

是否与原乌航客票价格一致：

(1) 办理退票业务时，按外航 BSP 正常票面价及外航对应多等级舱位退票规定收取退票费，再用原乌航票价减去退票费后，余额退还旅客，并将剩余票款退还海航。

(2) 如外航航班发生不正常(含备降)，则按外航不正常航班的规则办理，且退款金额不得高于乌航原票的金额。

例 1：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 800 元，民航发展基金 50 元，燃油 20 元：

① 重出南航 BSP 客票时，我司价格为 $(600+50+10)=660$ 元，低于南航 BSP 价格 $(800+50+20)=870$ 元；

② 现旅客要求退票，若南航退票手续费率为 30%，则南航 BSP 客票退票费为 $800 \times 30\%=240$ 元，退票款 $=800-240=560$ 元，退税费 $50+20=70$ 元，南航一共退款 $560+70=630$ 元。我司实退旅客票款 $=600-240=360$ ，税费 $50+10=60$ 元，我司一共退还旅客 $360+60=420$ 元。剩余差价退还给海航 $630-420=210$ 元。

例 2：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元。不正常

航班退旧出南航 BSP 新票：票价 800 元，民航发展基金 50 元，燃油 20 元，现南航航班发生不正常，旅客要求退南航票，则南航 BSP 票退票款=800+50+20=870，我司实退旅客退款=600+50+10=660，剩余票款退还给海航 870-660=210 元。

例 3：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元。不正常航班退旧出南航 BSP 新票：票价 800 元，民航发展基金 50 元，燃油 20 元，现南航航班发生备降，旅客要求退南航票，如按南航的备降规则计算后得出：

① 如南航 BSP 票备降后的退票款=400+50+20=470 元，则我司实退旅客退款=400+50+10=460 元；

② 如南航 BSP 票备降后的退票款=600+50+20=670，则我司实退旅客退款=600+50+10=660 元，剩余票款退还给海航 670-660=10 元；

③ 如南航 BSP 票备降后的退票款=700+50+20=770，则我司实退旅客退款=600+50+10=660 元，剩余票款退还给海航 770-660=110 元。

3. BSP 客票退票系统操作

(1)登录海航销售服务平台(即：白屏)，进入机票业务—订单管理模块。



(2)输入需要退票的 BSP 票号进行查询，对查询结果中的 BSP 客票订单进行核实。

(3)如果售票处核实 BSP 客票订单，订单备注中含有“签转 BSP 客票，原票号：XXX-XXXXXXXX”字样，则确认此客票为 UQ 客票签转新出的 BSP 客票。

(4)售票处需提取原乌航票号核实原乌航票面价格，按照五(八)2(2)的规则计算退票费，并按照五(八)4 的流程进行退款操作。

4. BSP 客票退款流程：

(1) 旅客至海航各直属售票处办理 BSP 退票业务：

The screenshot shows a software interface for BSP ticket management. Key elements include:

- Order Information:** Order No. 408121535001, Customer Name: 散客, Order Remarks: 签转BSP客票, 原票号: XXX-XXXXXXXX (highlighted).
- Flight Information:** Origin: SYX (三亚), Destination: PEK (北京), Flight No: HU7180, Class: Q.
- Pricing Information:** Total amount: 1560.00. Breakdown: Ticket 1390.00, Tax 170.00, Fuel 50.00, Insurance 120.00, etc.
- Customer Information:** Name: 韩讯, ID: 8802321649623, Class: C1.

①各直属售票处或乌航 95334 热线办理 BSP 退票业务时，需严格按照 BSP 客票退票规范，及时在海航销售服务平台提交退票，在白屏系统中自行取消编码，与旅客核实退票金额，并要求旅客提供以下材料：

退款由旅客本人办理的，旅客需提供本人有效身份证件原件及复印件，行程单原件、并提供收款账户的开户名称、开户行、账号(银行卡账户必须为“银联借记卡”)。

退票由他人代办的，代办人需提供旅客本人及代办人有效身份证件原件及复印件、行程单原件、旅客本人签字的委托书原件，同时提供旅客本人收款账户的开户名称、开户行、账号(银行卡账户必须为“银联借记卡”)，票款仅限退回至旅客本人的银行卡中。

② 直属售票处或乌航 95334 热线核实旅客信息后，编制《新版 BSP 退票申请表模板》(附件 4)，并将报表发邮件至安途商旅<btserMice@hnair.com>，由安途商旅统一处理重出的外航 BSP 客票的退款业务。

③ 各单位对外承诺办理退款时间为：7 个工作日(旅客提供完整有效的材料后确认办理退票即视为有效退款申请)，为减少旅客投诉，在受理退票时必须提前向旅客做出告知解释。

(2) 旅客因特殊原因无法在原出票地办理 BSP 退票且旅客所在地无海航直属售票处时：

① 各单位接到此类旅客的退票申请，需及时联系渠道管理员，将事情经过、旅客联系方式等信息以邮件形式提交给渠道管理员并抄送渠道管理中心经理。

② 渠道管理员接到此类申请后，应主动联系旅客，并要求旅客提供以下材料：

退款由旅客本人办理的，旅客需以邮件等方式提供本人有效身份证件复印件，并提供收款账户的开户名称、开户行、账号(银行卡账户必须为“银联借记卡”)。

退票由他人代办的，代办人需以邮件等方式提供旅客本人及代办人有效身份证件复印件、旅客本人签字的委托书扫描件，同时提供旅客本人收款账户的开户名称、开

户行、账号(银行卡账户必须为“银联借记卡”),票款仅限退回至旅客本人的银行卡中。

③ 旅客或代办人需将原客票行程单邮寄回渠道管理员处,无法提供的须填写行程单遗失声明。

(3)渠道管理员待旅客提交全部材料后,将以上材料交给直属售票处,由直属售票处负责审核及办理相关退票业务后,再由直属售票处将退票款支付到旅客本人卡上。

(4)各单位对外承诺办理退款时间为:7个工作日(旅客提供完整有效的材料后确认办理退票即视为有效退款申请),为减少旅客投诉,在受理退票时必须提前向旅客做出解释。

5. BSP 客票的结算

(1)安途商旅每月将重出外航 BSP 客票的明细台账,发送乌航营销部进行审核。

(2)乌航营销部审核无误后,将明细台账提交至财务部结算中心审核,报公文付款。

(3)后期如安途商旅名称有变化,则以最新的名称为准。

6. 非自愿签转至外航时,如接收方免费行李额与我司不一致:

(1)以 TRI:F、OI、GOSHOW、FIM 方式操作的非自愿签转,新票的免费行李额以经济舱 20KG,公务舱 30KG 保障的规则为准。

(2)以重出外航 BSP、退旧出新方式操作的非自愿签转,新票的免费行李额以该新客票对应的规则为准。如新票的免费行李额小于旅客原票的免费行李额标准,导致旅客行李超重产生费用,则此部分行李超重费用为旅客进行补偿,费用列支不正常航班费用。

六、非自愿变更(不含非自愿签转)

(一) 航班不正常时，在乌航航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航程、航班、日期、舱位等级、服务等级等变更业务。原则上应非自愿变更至与原客票同服务等级、同舱位的后续航班，不产生票款差额。

(二) 客票上的舱位是经济舱

1. 经济舱实超营销部预处理环节的保障原则：

(1) 航班不正常时，经济舱可保护至后续航班的经济舱，如后续航班经济舱已满，但超经舱有剩余座位，可以保护至本航班或后续航班的超级经济舱。

(2) 若本航班或后续航班经济舱、超经舱均已满，仅剩余公务舱时，不正常航班处理小组可将经济舱旅客超订至本航班或后续航班经济舱中，同时在该航班公务舱中控相同数量的座位，须将相关超售情况发送至乌航市场部收益管理中心 <uqscbsyglzx@hnair.com>，并时时跟踪该航班的销售情况，并根据经济舱的销售情况及时清理公务舱控座。如在起飞当日航班经济舱仍实超，不正常航班处理小组须在计划出港 4 小时前将经济舱实超信息传递至乌航客户服务席 <uqkhfw@hnair.com>，提前启动实超航班的保障工作。

(3) 营销部预处理环节原则上不能直接将经济舱实超旅客换开升至公务舱。遇特殊情况需升舱时，各单位邮件请示事发当日公司首席 01 值班员同意后，并征得旅客同意后，方可将经济舱实超旅客提前换开升至公务舱。

2. 营销部预处理环节的票务处理规则：

(1) 非自愿变更至后续航班，不论后续航班经济舱或超经舱开放何种舱位，均可免费变更。

(2)有相同舱位时：直接在后续航班同舱上订座，并修改 TKNE 项。

(3)无相同舱位时：

①乌航直属售票处、95334 可使用 TRI:F 指令操作非自愿变更。

②亦可在后续航班同舱 K 位，并修改 TKNE 项(由不正常航班处理小组负责 K 位，国内呼叫中心所售客票可自行 K 位)。

③其他单位可申请 K 位(由不正常航班处理小组负责处理，95334 所售客票可自行 K 位。)并修改 TKNE 项。

(3)优先使用 TRI:F 或同舱修改 TKNE 的方式操作非自愿变更，如无法操作亦可使用 OI 换开实施变更，新票打印原票价格。EI 项打印：原客票 EI 内容，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”。

(4)严禁将固定运价舱位客票，非自愿变更至浮动运价舱位中。

(5)现场临时发生航班不正常导致经济舱实超，地面保障人员按照海航现行超售管理规定中，航班超售的地面服务保障条款，实施超售航班的保障。

(6)以上变更均免费，不产生票款差额。

(三)客票上的舱位是公务舱：

1. 航班不正常时，公务舱可免费变更至后续航班的公务舱。票务操作流程与六(二)2(2)-六(二)2(3)一致。

2. 持公务舱客票的旅客非自愿变更至本航班或我司后续航班，我司本航班或后续航班无公务舱或公务舱已满，仅剩余经济舱座位，在征得旅客同意后，可将旅客非自愿降舱至经济舱，原客票按非自愿退票处理，不得将公务舱旅客直接 GOSHOW 至经济舱：

(1)原则上按本航班或后续航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位(限42折及42折以上舱位)重新为旅客订座、出票。如降舱旅客对我司保障方案不满意,且有事态扩大的倾向,一线可以根据具体情况,协商旅客降舱至本航班或后续航班经济舱明折明扣最低舱位。

(2)严禁将固定运价舱位客票,非自愿变更至浮动运价舱位中。

(3)各单位将新票的免费行李额手工改为30KG, EI项注明:降舱,原票票号,并退还原公务舱与新票间的票款差额。此类旅客可在公务舱休息室休息,空中享受经济舱待遇。

(4)不正常航班处理小组负责处理K位(95334所售客票可自行K位),并在PNR中备注:RMK:降舱优惠,地面按公务舱保障,享受公务舱免费行李额。

(5)退旧票及重出新票的业务须同时操作,且须在原票的退款单上备注:UN降舱,新/旧客票票号。

(6)各单位在办理完降舱业务后,须及时将降舱旅客信息传递至客户服务席处,以便一线提前做好降舱旅客的保障服务。

(7)降舱旅客免费行李额填开

各业务单位使用PAT:A指令圈进新客票价格后,需删除系统自动生成的FC项,手工输入FC项,并输入30KG行李额。

具体格式为:

FC: 始发地三字代码 C-免费行李额的重量 承运人两字代码 目的地三字代码
票价 舱位等级 CNY 票价 END

公务舱降舱: FC 始发地 C-30KG UQ 目的地 票价+Y+折扣+S CNY+票价+END。

举例：乌鲁木齐-济南 C 舱降舱至 Y 舱：

FC URC C-30KG UQ TNA 2910.00Y100S CNY2910.00END

3. 旅客在 95334 或直属售票处已预订成功但未出票时：

(1) 旅客在预留时限内未接到不正常航班通知而到 95334 或直属售票处出票时，出现因承运人原因航班不正常的，在乌航后续航班对应服务等级有空余座位的情况下，可按原定编码的价格保护到后续航班并出票；

(2) 各单位可向乌航不正常航班处理小组申请 K 位(95334 所售客票可自行 K 位)，并在新客票的签注栏打印“UN，原航班号”。

4. 应旅客要求，为旅客变更航程时：

(1) 变更航程的原则为：

① 选取始发站/目的站与原航段始发站/目的站相同或临近的城市。

② 原则上要求变更后航程的始发站或目的站之一与原航程相同；如旅客申请航程的始发站/目的站与原航程均不同，则由业务单位请示渠道管理员同意后，方可给予办理。

(2) 由乌航的直达航班变更航程为乌航直达航班：

① 可将原客票 OI 换开成新航程，不产生票款差额，EI 项打印：原客票限制条件，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”。FN 各项输入规则如下：

直达航班改为直达航班时：RCNY(新票票面价)项输入乌航原不正常航班客票票面价、SCNY(新票与旧票间差价)项输入 0.00，OB(税费)项输入 TEXEMPTOB：

例：乌鲁木齐-成都 Q 舱客票，OI 非自愿变更至后续乌鲁木齐-绵阳航班时，FN 项输入：

FN RCNY1410.00/SCNY0.00/CO.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN
/OCNY.00YQ/ACNY0.00

②可将原客票做非自愿全退处理，重新为旅客在新航班上的最低散客舱位中订座，按原客票票面价出票，EI 项打印：原客票限制条件，原客票票号，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”，不产生票款差额。

③由乌鲁木齐航空的直达航班变更航程为乌鲁木齐航空的直达航班，在 Y 舱订座，售票员需用 OSI 指令进行备注，使用 FIM 单变更航程(需将签转航段状态修改成“FIM EXCHANGE”)。

(3)由乌航直达航班变更为联程航班(含联程航班全部由乌航承运，或者其中一个航段乌航承运，其它航段为外航承运，或者各段均为外航承运)：

①可将原客票 OI 换开成新联程航班，手工录入 FN、FC 项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。新票 EI 项打印：原客票限制条件，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN” (如新联程航班包含外航，则输入 GJUN)。FN 项输入格式如下：

直达航班改为联程航班时，新票民航发展基金、燃油附加费分别输入联程航班的合计金额，RCNY(新票票面价)项输入乌航原不正常航班客票总价减去联程航班民航发展基金和燃油附加费后的剩余票款，SCNY(新票与旧票间差价)项输入 0.00，OB(税费)项输入 TEXEMPTOB：

例：海口-北京 Q 舱客票 1480 元，民航发展基金 50 元、燃油附加费 10 元，OI 非自愿变更至后续海口-广州/广州-北京联程航班时(海口-广州，广州-北京民航发展基金均为 50 元、燃油附加费均为 10 元)，FN 项输入：

FN RCNY1420.00/SCNY0.00/CO.00/TEXEMPTOB/OCNY100.00CN
/OCNY20.00YQ/ACNY0.00

②原客票按非自愿退票处理，在保持总体价格不变的基础上为旅客重新出票，在新客票的EI项打印：原客票限制条件，原客票票号，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”（如新联程航班包含外航，则输入GJUN），不产生票款差额，民航发展基金和燃油附加费按照现行标准打印。

③如因原乌航直达航班价格较低，变更至联程客票时产生了票款差额，则新客票和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用。各单位在操作由乌航直达航班变更为其中一个航段为乌航承运，其它航段为外航承运的联程航班时，应遵循本文第五条的要求，选择与我有互售、不正常航班签转协议及结算价较低的外航航班且需符合互售结算原则。

④由乌鲁木齐航空直达航班变更为乌鲁木齐航空联程航班，联程航段分别在Y舱订座，售票员需用OSI指令进行备注，使用FIM单变更航程（需将签转航段状态修改成“FIM EXCHANGE”）。

(4)由乌航联程航班变更为乌航直达航班：

①由乌航联程航班变更为直达航班时，如原乌航联程客票的价格高于或等于直达航班最低开放舱位的价格，则原客票按非自愿退票处理，重新为旅客出直达航班最低开放舱位客票，并退还票款差额。

②如原乌航联程客票的价格低于直达航班最低开放舱位的价格：

可先将旅客原票做非自愿退票处理，在保持总体价格不变的基础上为旅客重出直达航班新票，在新客票的EI项打印：原客票限制条件，原客票票号，GCAT。并在PNR

中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”，不产生票款差额，民航发展基金和燃油附加费按照现行标准打印。

例：由 UQ 的 URC-LHW-HFE 联程航班，变更为 UQ 的 URC-HFE，首先将原 URC-LHW-HFE 客票做全退处理，并为旅客重新出 URC-HFE 新客票，按现行规定输入 URC-HFE 段的民航发展基金及燃油附加费，并将剩余票款输入新票票面价，以保持总价不变。新客票的 EI 项打印：原客票限制条件，原客票票号，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”。

如原票为联程运输客票，亦可将原联程客票 OI 换开成直达航班客票，手工录入 FN、FC 项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。新票 EI 项打印：原客票限制条件，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”。FN 项输入格式如下：

联程航班改为直达航班时，新票民航发展基金、燃油附加费分别输入直达航班的金额，RCNY(新票票面价)项输入乌航原不正常联程航班客票总价减去直达航班民航发展基金和燃油附加费后的剩余票款，SCNY(新票与旧票间差价)项输入 0.00，OB(税费)项输入 TEXEMPTOB：

例：URC-XIY/XIY-HAK 联程客票(原票价 URC-XIY 段 R 舱票价 480 元，XIY-HAK 段 N 舱 770 元，民航发展基金每段为 50 元、燃油附加费均为 0 元)共 1350 元，OI 非自愿变更 URC-HAK 直达客票，在 N 舱订，民航发展基金 50 元、燃油附加费 0 元，FN 项输入：

FN RCNY1300.00/SCNY0.00/CO.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN
/TEXEMPTYQ/ACNY0.00

由乌鲁木齐航空的联程航班变更为乌鲁木齐航空的直达航班时，在 Y 舱订座，售票员需用 OSI 指令进行备注，使用 FIM 单变更航程(需将签转航段状态修改成“FIM EXCHANGE”)。

(5) 由乌航联程航班签转至外航直达航班：

①可先将我司原票做非自愿退票处理，为旅客重出外航 BSP 新票，具体流程以本文 BSP 客票的出票流程为准。

②如因特殊原因，无法重出外航 BSP 客票时，方可将我司联程客票 OI 换开签至外航航班：

OI 换开外航直达航班后，手工录入 FN、FC 项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。新票 EI 项打印：原客票限制条件，GJUN。并在 PNR 中注明“SSR CKIN HU GJUN HK1/PN”。

各单位应提前比对改为直达航班与其他保障方式(如给予旅客赔偿等)之间的成本支出，如将联程航班改为直达航班，我司所支付的成本较高时，应优先选择其他方式(如给予旅客赔偿等)进行不正常航班保障。

各单位应遵循本文非自愿签转的要求，选择与我司有互售、不正常航班签转协议及结算价较低的外航航班且需符合互售结算原则。

(6) 非 886 票证填开的乌航不正常航班客票，如需变更航程，则由不正常航班处理小组与旅客就变更方案达成一致后，在 PNR 中预定新航程并删除原有航段后，告知票证方，由票证方在订座系统中以 OI 换开的方式操作非自愿变更。

5. 航班在经停地或备降地发生不正常时：

(1) 经停地或备降地机场地面服务代理可将旅客变更至我司后续航班；如旅客要求签转至外航时，可使用 FIM 单签转。或使用其它交通工具将客运送至目的地(产生的费用列支不正常航班费用)；

(2) 对于本规定五(三)中不允许非自愿签转的客票，可使用其它交通工具或安排我司后续航班成行，对于无法安排后续航班成行或要求变更/签转至其它航班的旅客需求，须由相关业务单位请示申请当日公司首席 01 值班员批准后，使用 FIM 单签转。

6. 非 886 票证填开的乌航不正常航班客票，非自愿变更原则

(1) 现场临时不正常：现场采用 GOSHOW 的方式，非自愿变更至我司后续航班。

(2) 提前计划性不正常：不正常航班处理小组在保障，使用航空集团成员航司非 886 票证所出的 UQ 不正常航班客票，直接在后续航班同舱上订座(如后续无同舱，可申请 K 位，由不正常航班处理小组负责处理，95334 所售客票可自行 K 位。)并修改 TKNE 项。如后续无同舱，可申请 K 位并修改 TKNE 项。

七、非自愿退票

(一) 航班不正常时，旅客提出退票，按非自愿退票处理。

1. 旅客申请变更时，遇我司航线停航：

(1) 我司航线连续 30 天(含)内无航班，可视为航线停航(含：①整个航季停航，下个航季才恢复的航线。②同一城市有 2 个以上的机场，其中某个机场停航但其他机场仍有航线)。判断标准：在现行《乌鲁木齐航空国内航班多等级舱位管理规定》中规定的有效期内，以旅客拟变更至新航班的日期为判断标准，且拟变更的新航班日期亦需在原现行《乌鲁木齐航空国内航班多等级舱位管理规定》中规定的有效期内。

例：如原票为 2021 年 5 月 20 日，旅客于起飞前申请变更至 2021 年 6 月 1 日的

航班，该航线6月1日-6月30日均无我司航班，则该客票可按照停航办理非自愿退票。在订座终端查询到停航信息的同时，方可办理停航非自愿退票，变更查询与退票需同时操作。

(2) 查询方法：在订座终端以AV指令查询，30天(含)内无航班，可视为停航，各单位需在订座终端截屏并上交至财务以兹证明：

例：查询5月1日乌鲁木齐-海口航班，AV显示最早的航班为6月1日，30天内无航班，可视为停航。各单位将AV截屏并上交至财务以兹证明：

(3) 航线停航的客票，不允许办理非自愿签转，在现行《乌鲁木齐航空国内航班多等级舱位管理规定》中规定的有效期内可办理非自愿退票。各单位操作退票时，需在退款单上注明：旅客变更遇航线停航，并将订座终端里的停航信息截屏上交至财务以兹证明。

(4) 乌航官网/微信、客服热线95334、直属售票处等乌航直属单位所出客票，在原出票地办理停航退票。其它渠道(含代理人)所出客票，至客服热线95334办理停航退票。

(二) 非自愿退票原则：

1. 乌航国内航班在始发地发生不正常(含机上延误)时，非自愿退票应退还全部票款。

```

>av URCHAK/1MAY/D/UQ
01JUN(WED) URCHAK VIA UQ DIRECT ONLY
1+ UQ2513 URCHAK 1005 1645 738 1 EC4 DQ I4 JQ WS<T2T1>
YA BA HA KA LA MA XA VA NA QQ AQ UQ TQ ZQ PQ EQ RQ SQ GQ OQ
** HO URC CHECK IN 50 MINUTES BEFORE DEPARTURE FROM 01NOV19
  
```

2. 乌航国内航班在非客票上面列明的地点(如经停地/备降地等)出现不正常，需

办理非自愿退票时：

(1) 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费不退。

(2) 退款计算标准：

① 经停地/备降地退还未使用航段票款，即：经停地/备降地至目的地经济舱公布普通票价乘以原票折扣得出的金额，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

② 当经停地/备降地至目的地间经济舱无公布普通票价时，退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额，即：原付票款-始发地至经停地/备降地经济舱公布普通票价乘以原票折扣，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

(3) 本条款适用于公务舱、经济舱等所有舱位，后期如有新增的服务等级舱位，亦按本规定办理。

(4) 始发地-经停/备降地、经停/备降地-目的地间经济舱公布普通票价以办理退票当日所查询到的价格为准：

① 当办理退票当日，各司经济舱公布普通票价不一致时，应首选乌航的价格，如乌航无价格，则选择当日各司经济舱公布普通票价中最低的价格。如旅客对此条不满，且有投诉意向的，可选择其他价格，但不得超过办理退票当日，各司公布普通票价中最高的价格。

(5) 当经停地/备降地在新疆维吾尔自治区内的机场，且始发地至经停/备降地、经停/备降地至目的地间所有国内航空公司均无直达运价时：

① 当始发地-经停/备降地、经停/备降地-目的地间均无直达运价，但乌鲁木齐-始发地，或乌鲁木齐-目的地有国内航空公司直达运价时，以始发地-乌鲁木齐，或乌鲁木齐-目的地的直达运价为基础，按七(二)2(2)条的标准，计算退票费。

例：深圳-喀什不正常航班备降至库车，但深圳-库车，库车-喀什均无航空直达运价，各单位可按乌鲁木齐-喀什段的正常票价乘以客票折扣得出的金额计算退票费，且不得超过原付票款金额。

② 当始发地-经停/备降地、经停/备降地-目的地；始发地-乌鲁木齐、乌鲁木齐-目的地间均无直达运价时，则仍参照七(二)2(3)条办理。

3. 当始发地至经停/备降地及经停/备降地至目的地间所有国内航空公司均无直达运价时，应参照经停/备降地至目的地间的其它交通工具(如高铁/动车二等座[公务舱旅客可参照高铁/动车一等座]、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱以下)的价格退还旅客未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额，均不收取退票费。

注：儿童及婴儿旅客可参照七(二)2(2)条成人旅客的标准执行。

4. 由乌航直达航班非自愿变更为联程航班的客票，若联程航班任意一段再次发生不正常：

(1) 旅客申请联程航班全部航段退票时，可办理全航程非自愿全退。

(2) 旅客申请退其中一段，参照七(二)2(2)-七(二)2(3)的条款办理，即：中转地退还未使用航段票款(即：中转地至目的地正常票价乘以客票折扣得出的金额；当中转地至目的地间无公布直达运价时，退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额)，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。由乌航直达航班非自愿变更为联程航班的客票，如旅客已使用其中一段，在办理其他航段退票时，民航发展基金和燃油附加费不退，仅退还未使用航段的票款。

例 旅客原购买的喀什-郑州航班不正常，我司为旅客保护至喀什-乌鲁木齐-郑州的联程航班后(分别打印两段的民航发展基金和燃油，剩余票款打入联程客票票面

价), 喀什-乌鲁木齐再次发生不正常, 旅客自行乘坐其他交通工具从喀什抵达乌鲁木齐后, 又乘坐我司航班从乌鲁木齐抵达郑州, 现申请退还喀什-乌鲁木齐段的票款:

可退还旅客喀什-乌鲁木齐未使用段的票款, 即: 未使用段票款=喀什-乌鲁木齐全价×旅客原喀什至郑州客票的折扣, 且不得超过旅客原喀什-郑州的原付票款金额。由于旅客乌鲁木齐-郑州段已使用, 民航发展基金和燃油附加费不退。

5. 退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改以本文第七(三)、第七(四)、第七(五)的条款办理。

6. 旅客返回不正常航班始发站后要求退票:

(1) 乌航主动将旅客保护回不正常航班始发站:

① 航班不正常时, 乌航主动(非旅客提出的)将经停地、备降地旅客保护回不正常航班始发站, 乌航现场保障人员, 需做好不正常航班旅客的保障工作, 将旅客的电子客票状态改回 OPEN FOR USE, 以便于旅客办理后续非自愿退改签业务(非自愿退票时, 可免费全退票款、民航发展基金及燃油附加费)。经核实旅客确未成行且客票状态非 OPEN FOR USE 时, 各单位应按照规定为旅客修改客票状态:

客票状态为已值机:

现场保障人员, 核实旅客确未乘机后, 可引导旅客至值机柜台, 在离港系统中将此旅客由已值机状态修改为未值机状态(旅客电子客票状态变为“OPEN FOR USE”), 市区海航直属柜台可联系始发站现场保障人员核实办理。

如离港系统无法修改客票状态, 客票状态仍为已值机或 USED/FLOWN, 乌航现场保障人员或办理票务业务的单位可填写《《乌鲁木齐航空电子客票状态修改申请表》向 95334 申请将客票状态改回“OPEN FOR USE”。

客票状态为 USED/FLOWN:

②退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改以本文第七(三)、七(四)、七(五)的条款办理。

(2)旅客主动提出,要求返回至始发站:

①航班不正常时,经停地、备降地旅客主动提出,要求返回始发站,经我司与旅客协商后,旅客仍要求返回至始发站。现场保障人员按照第四(三)条的规定,请示相关领导后,可协助旅客办理返回至始发站的业务,退票规则按以下条款办理:

按照第七(二)2条的标准退还旅客在经停地、备降地未使用航段票款。现场保障人员需提前向旅客说明我司备降航班退票原则,即使旅客已返回始发站,亦只能退还未使用航段的票款。

②退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改以本文第七(三)、七(四)、七(五)的条款办理。

(三)非自愿退票凭证的回收:

1.航班在始发地出现不正常:

(1)旅客交回行程单原件,凭有效身份证件,办理非自愿退票手续(机上延误还须提供已写明“机上延误旅客下机”的登机牌原件或已撕毁的登机牌照片)。

(2)如旅客无法提供行程单,各单位打印旅客的 DETR 票面信息后,可为旅客办理非自愿退票,所打印的票面信息需一并上交财务。

(3)如旅客的 DETR 票面信息有 IRR 标识,则无需旅客提供不正常航班延误证明;如旅客票面信息无 IRR 标识,则需旅客提供机场、乌航呼叫中心出具的延误证明。

(4)如旅客无法提供不正常航班证明,各单位可至我司运行网截屏不正常航班信

息，作为不正常航班证明。

2. 航班在非客票上面列明的地点(如经停地/备降地等)出现不正常:

(1) 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费不退。

(2) 旅客需凭本人有效身份证件原件(由他人代办的，需提供旅客本人及代办人有效身份证件原件)、登机牌原件(经停地/备降地退票，凭过站登机牌原件)、行程单原件或复印件(已打印行程单)及包含发生时间、地点、航段、原因等的不正常航班证明(含加盖值机或机场补票柜台业务专用章的证明、乌航呼叫中心出具的不正常航班证明)，到海航直属售票处办理。

注：①如经停地/备降地机场未发过站登机牌，则凭始发站登机牌原件。

②如旅客无法提供不正常航班证明，各单位可至我司运行网截屏不正常航班信息，作为不正常航班证明。

3. 各单位在操作备降地非自愿退票前，需核查客票是否已打印行程单，如未打印，则须告知旅客一旦办理完备降地非自愿退票手续后，行程单将无法打印。各单位应询问并与旅客确认，其是否还需要行程单：

(1)如旅客明确告知其需要行程单，则各单位为旅客打印行程单后，将行程单复印并在复印件上手工写明：旅客需行程单报销，无法回收；由旅客本人在复印件上签名后，将原件交于旅客、复印件上交至财务部。

(2)如旅客表示不需要行程单，则无需打印。

(3)各单位在办理所有退票业务时，应审核旅客本人或代办人有效身份证件原件，并收回旅客所持的登机牌/过站登机牌原件、行程单、不正常航班证明等材料。

(四)旅客信息核实(如旅客无法提供登机牌等退票凭证，各单位需向财务部申请

核查数据，以判定该旅客是否属于机上延误，乌航是否已将旅客从备降地运输至目的地，以及是否已办理退票)：

1. 机上延误旅客信息核实：

(1) 旅客提出其属于机上延误但无法提供登机牌原件等凭证，各单位将旅客姓名、有效身份证件号、不正常航班日期、航线、航班号、票号等信息发至出港地值机或场站处核实，如值机或场站核实旅客确属机上延误，可为其办理，反之则不能办理。

2. 其他旅客信息核实：

(1) 各单位将旅客姓名、有效身份证件号、不正常航班日期、航线、航班号、票号等信息发邮件至财务部数据处理中心-数据主管处，查询该旅客是否是否已办理退票，或已搭乘我司补班/后续航班/地面交通。

(2) 财务部数据主管核实到旅客未搭乘我司补班/后续航班/地面交通且未退票后，将查询到结果反馈至发件人，一线单位根据财务部的核查结果办理退票事宜。

(3) 如财务部数据主管查询到旅客未退票，但无法确认旅客是否已搭乘我司补班/后续航班/地面交通时，财务部需将该情况邮件反馈至发件人，由发件人邮件至备降地值机或场站处核实旅客后续行程，如旅客未搭乘我司提供的备降地至目的地的运输，可为其办理退票；反之则不能办理。

(五) 客票状态的修改

1. 各单位在办理经停地/备降地退票及旅客返回不正常航班始发站后要求退票等业务时，应检查客票状态是否为 REFUNDED，如状态有误，则各单位在办理退票业务时，应向呼叫中心申请将客票状态修改为 REFUNDED。

注：如机上延误客票的状态仍为已值机状态，亦需按照七（五）的条款，将客票

状态修改为 REFUNDED。

2 各单位凭财务部和现场保障人员反馈的旅客未搭乘我司航班的邮件，填写《乌鲁木齐航空电子客票状态修改申请表》向呼叫中心申请修改客票状态。

3. 因时效性问题，呼叫中心亦不能修改客票状态时，各单位仅能为该类客票办理非自愿退票业务(此时客票状态仍为 USED/FLOWN)，并将详情邮件至财务部数据处理中心-数据主管处备案。

4. 修改客票状态的操作流程以关于下发《乌鲁木齐航空电子客票状态修改规定》的通知为准。

(六)客舱与地面服务部编制机上广播词，提前告知备降旅客保管好始发站的登机牌和地面人员所发的过站登机牌，以便于办理相关的客票业务。

(七)如因办理退票业务时，未同时提供及核实旅客有效身份证件原件、未收回登机牌原件或不正常航班证明造成旅客多次申退的，由此产生的费用由责任单位承担。

(八)旅客要求退票，应在现行《乌鲁木齐航空国内航班多等级舱位管理规定》中规定的有效期内提出并办理退款手续，否则乌航有权拒绝办理。

(九)非 886 票证所出客票的退票业务，我司原则上只负责取消不成行的订座记录，退款手续回原出票地由旅客联系票证方办理。

八、多航段客票非自愿退改签

(一)签转原则：乌航国内航班在始发站发生因非承运人原因导致的航班不正常(含因非承运人原因导致航班返回始发站)时，按本文四(二)3 条规定实施非自愿签转。

(二)联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

1. 不正常航段的退改签规则：

(1) 各段均为乌航承运的联程客票、来回程客票、连续客票，若其中某航段发生不正常导致其他航段无法衔接时，则发生不正常的乌航航段按非自愿退改签规则办理，正常航段按八(二)3 办理。

2. 其中一段为我司承运，其它航段为外航承运：

(1) 当我司航班发生不正常导致外航航班无法衔接时，乌航必须协助旅客办理外航航班的变更、签转或退票业务，外航航班由此产生的退改签费用，列支我司不正常航班费用。

(2) 当外航航班发生不正常导致我司正常航班无法衔接时：

①886 票证所出的客票：外航航班的退改签按发生不正常航班的外航规则办理，我司航班按八(二)3 条办理。

②非 886 票证所出的客票，由旅客联系票证方办理。

3. 乌航或外航正常航段的退改签规则：

(1) 如我司或外航承运的正常航段，在我司或外航不正常航段发生不正常前已误机或已取消座位，则我司或外航承运的正常航段按照自愿退改签规则办理，所产生的费用由旅客自理。

(2) 如我司或外航承运的正常航段，在我司或外航不正常航段发生不正常后误机或取消座位，则我司或外航承运的正常航段按非自愿退改签规则办理，如外航航班因此产生了退改签费用，可列支我司不正常航班费用。

(3) 多航段产品客票的非自愿退改签规则以产品规定为准（例如：部分产品客票规定不允许非自愿退单程，则该产品客票的非自愿退票规则以产品规定为准）。

4.各单位在办理不正常航班票务业务时，须提醒旅客，如其它航段无法成行，则务必提前取消不成行航段的座位。

(三)非联程运输

1.旅客分别购买的各段均为乌航承运的多航段客票（即：不符合本文二（二）3-二（二）5定义的多航段客票）：

(1)承运人原因

当其中部分乌航航班因承运人原因发生不正常，其他航段可办理非自愿退改。

(2)非承运人原因

1)当其中部分乌航航班因非承运人原因发生不正常，导致其他正常航班无法衔接时（两个航班间衔接时间不足3小时，判定为无法衔接，包括航班取消），当旅客客票同时满足以下条件，乌航可协助旅客办理所有航段的非自愿退票、非自愿改期，自愿签转手续。

(1)旅客所持不正常航段客票与正常航段客票须同时提出办理需求。

(2)旅客所持不正常航段客票与正常航段客票购票时间间隔不得超过24小时。

(3)旅客所持不正常航段客票与正常航段客票须为往返程、或存在衔接关系（A—B—C、A=B）。

2)若航班衔接时间超过3小时且客票无法同时满足以上条款，则不正常航段客票可办理非自愿退改签，正常航段客票按自愿退改签办理。

3.旅客分别购买的其中一段为乌鲁木齐航空承运，其他航段为外航航班（除长安航空、桂林航空、金鹏航空外）承运的多航段非联程运输客票：

(1)非承运人原因

①当我司航班发生不正常，外航航班正常时，则我司不正常航班可办理非自愿退改签；外航航班仅能按外航规则办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

②当外航航班发生不正常，我司航班正常时，则我司航班仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

(2) 承运人原因

①当我司航班发生不正常，外航航班正常时，则我司不正常航班可办理非自愿退改签；外航航班仅能按外航规则办理自愿退改签，所产生的费用参照附件五进行补差保障。

②当外航航班发生不正常，我司航班正常时，则我司航班仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

3. 旅客分别购买的其中一段为乌鲁木齐航空承运,其他航段为长安航空、桂林航空、金鹏航空承运的多航段非联程运输客票:

(1)当我司航班发生不正常（不论承运人原因或非承运人原因），以上三家航司航班正常时，旅客凭我司开具的不正常航班证明，可非自愿退改长安航空、桂林航空、金鹏航空航班客票，不可办理非自愿签转。

(2)当以上三家航司航班发生不正常时（不论承运人原因或非承运人原因），我司航班正常时，旅客凭以上三家航司开具的不正常航班证明，可非自愿退改我司航班客票，不可办理非自愿签转。

4. 若旅客对我司不正常航班多航段客票的保障方案不满意，且有投诉倾向的，各单位可请示事发当日乌航营销部渠道值班员，并按值班员的指示办理。

九、儿童/婴儿旅客非自愿变更或签转时，新航班日期超过了儿童/婴儿的年龄限

制：

(一)非自愿签转：

(1)办理非自愿签转时，如新航班的日期超过儿童/婴儿的年龄限制：

①优先采取重出外航 BSP 客票的方式(含签转至航空集团成员航司)，为此类儿童/婴儿旅客重出外航客票(原儿童客票重出为成人客票、原婴儿客票重出为儿童客票)。

②可采取退旧出新的方式办理，各单位提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地办理，由旅客自行购买外航客票，差价列支我司不正常航班费用。

(二)非自愿变更：

1.原儿童/婴儿客票按非自愿退票处理，在保持总体价格不变的基础上为旅客重出客票(原儿童客票重出为成人客票、原婴儿客票重出为儿童客票)，新航班舱位需与原票舱位相同，无相同舱位时可申请 K 位(由不正常航班处理小组，国内呼叫中心所售客票可自行 K 位)。

2.新客票打印：

(1)儿童改成人 EI 项打印：儿童改成人，原儿童客票票号，GCAT

(2)婴儿改儿童 EI 项打印：婴儿改儿童，原婴儿客票票号，GCAT

(3)以上客票，均需在 PNR 中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至新票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。

(4)若成人旅客与儿童旅客在两个不同的 PNR 中订座时：

①成人旅客客票使用：OSI 航司代码 ERTONG 随行儿童的票号，备注随行儿童旅

客票号；

②儿童旅客客票使用：OSI 航司代码 CHENGREN 随行成人的票号，备注随行成人旅客票号。

十、我司航班发生不正常，以修改 TKNE、TRI:F 或 OI 方式为旅客办理完客票的非自愿变更/非自愿签转，客票已确认变更至乌航后续航班后（含以修改 TKNE 或航段 RR、已 OI 至乌航后续航班的客票），如旅客在航班计划起飞时间前 4 个小时（含）外再次提出退票，按非自愿退票办理，免收手续费，原则上不得再次免费改签；航班起飞前 4 个小时（不含）内以及起飞后提出，按现行《乌鲁木齐航空国内航班多等级舱位管理规定》中规定的有效期内，依据新客票的使用条件办理：

（一）以修改 TKNE、TRI:F 或 OI 方式非自愿变更至我司后续航班的客票：如需再次办理退改签业务，应在现行《乌鲁木齐航空国内航班多等级舱位管理规定》中规定的有效期内依据新客票的使用条件办理。

1. 客票已确认变更（含以修改 TKNE 或航段 RR 方式）至乌航后续航班（不包含旅客未确认的系统保护航班，即航段状态为 TK），如新客票航班正常，旅客再次提出退改签按自愿退改签原则办理。

2. 如新客票航班正常，旅客申请再次自愿变更，以 OI 方式操作再次自愿变更客票的舱位价需等于或高于旅客再次自愿变更前客票的票面价且须遵循票证一致的原则。

3. 如新客票因非承运人原因导致航班再次不正常（含因非承运人原因导致航班返回始发站）时，按本文 4.2.3 条规定实施非自愿签转。

例：旅客原 A-B 航线 UQ0001 航班 42 折 500 元客票遇航班不正常，经与旅客协商

一致后，非自愿变更至 A-B 航线 UQ0002(UQ0002 航班 FN 项：FN RCNY500.00/SCNY0.00/CO.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN/OCNY0.00YQ/ACNY0.00)：

(1) 在 UQ0002 航班正常的情况下，旅客再次提出：

① 申请将 UQ0002 客票再次变更：需按我司现行多等级舱位中自愿变更的规则，新票舱位及 500 元的票面价办理。即：收取原 500 元票面价与再次变更后适用舱位票价的票款差额，同时按我司现行多等级舱位中自愿变更的规则及费率收取变更费。

例：旅客原 A-B 航线 UQ0001 航班 N 舱 500 元客票遇航班不正常，一线误将 A-B 航线 UQ0001 航班 N 舱客票非自愿变更至 A-B 航线 UQ0002 的 Y 舱，旅客要求将 UQ0002 再次变更至后续 A-B 航线 UQ0003 航班，现乌航 A-B 航线 UQ0003 航班对外最低开放 V 舱 800 元(高于旅客原票 500 元的票价)，可将旅客所持 UQ0002 的客票再次 OI 至 UQ0003 的 V 舱，收取 500 元至 800 元间的票款差额，并按我司现行多等级舱位中 Y 舱自愿变更费率标准及 500 元的票面价计算并收取变更费。

计算方法：

N-V 差价：800-500=300 元

手续费(UQ0002 航班 Y 舱)：500*0.10=50 元

共计收取 300+50=350 元。

② 申请 UQ0002 客票的退票：需按我司现行多等级舱位中自愿退票的规则，新票舱位及 500 元的票面价办理。

③ 申请将 UQ0002 客票签转至外航：UQ0002 为 42 折，按我司现行多等级舱位规则，不允许自愿签转。

(2) 如 UQ0002 航班再次不正常，则按我司现行不正常航班票规办理非自愿退改签

业务。其中，因非承运人原因导致的航班不正常(含因非承运人原因导致航班返回始发站)时，按本文四（二）3条规定实施非自愿签转。

(二)以 TRI:F 或 OI 方式非自愿签转至外航的客票：

1. 签转：

(1)客票提出将客票签转回乌航航班，可将旅客签回我司原客票同服务等级的对应舱位中。无对应舱位时可申请 K 位(可向不正常航班处理小组申请 K 位)，免收票款差额，按以下条款的标准，收取相应变更费。

(2)以 OI 出票形式非自愿签转至航空集团成员航司的客票，如旅客再次提出变更、签转、退票时：

①再次签转回乌航航班时，各单位需核查旅客外航(航空集团成员航司)客票的航班日期，并遵循本文四(四)1(2)的后续航班原则，将旅客签转回我司符合后续航班定义的对应该班中。

②如旅客在接收方航班起飞前提出：

接收方航班正常时，各单位需按接收方客票的舱位、接收方舱位对应变更费率及我司原票票面价格，算出应收的变更费，在旅客支付相应变更费后，可将旅客客票 OI 回乌航航班。

接收方航班不正常时，则可将旅客客票免费 OI 回乌航航班，免收票款差额及变更费。

例：乌航不正常航班 3 折客票，已 OI 至外航 8 折舱位后，旅客在外航航班起飞前提出签回乌航，此时外航航班正常，各单位应根据外航 8 折对应的舱位、变更费率

及我司原 3 折客票票面价，计算出应收取的变更费，待旅客支付变更费后，可为旅客将该客票 OI 回乌航航班。

③如旅客在接收方航班起飞后提出，则所有的签转规则一律以接收方现行规定为准：

接收方航班正常时，若接收方允许签转，需按接收方客票的舱位、接收方变更费率及我司原票票面价，算出应收的变更费，在旅客支付相应变更费后，可将旅客客票 OI 回乌航航班。若接收方不允许签转，则只能为旅客办理自愿退票。退票规则以本文第十(二)3 条退票条款为准。

接收方航班不正常时，可将旅客客票免费 OI 回乌航航班，免收票款差额及变更费。

例：乌航不正常航班 3 折客票，已 OI 至外航 Y 舱位后，旅客在外航航班起飞后提出签回乌航，此时外航航班正常：

如外航允许签转，各单位应根据外航 Y 舱的变更费率、我司原 3 折客票票面价，计算出应收取的变更费，待旅客支付该笔变更费后，可为旅客将该客票 OI 回乌航航班。

如外航不允许签转，只能为旅客办理自愿退票。各单位根据外航 Y 舱的退票费率、我司原 3 折客票票面价，计算出应收取的退票费，按乌航原不正常航班客票的票价，扣除退票费后，余额退还旅客且不得超过乌航原客票的票款金额。

(3) 我司已非自愿 OI 签转至外航的客票，当接收方航班正常时，仅限签回乌航航班，不允许再次签转至除我司和接收方以外的第三方外航航班中，如旅客要求签转至

第三方外航航班时，各单位仅能为旅客办理退票，退票规则以本文第十(二)3条退票条款为准。

我司已非自愿 OI 签转至外航的客票，当接收方航班不正常时，如接收方允许签转至第三家航司时，应按照接收方保障方案进行保障，并保留接收方同意签转第三家航司相关邮件或反馈单，以备核查。

注：如后期本文件与不正常航班签转协议有异，以不正常航班签转协议为准。

2. 变更(如旅客提出将我司已 OI 或 BSP 签转的客票再次变更至接收方其它航班时，所有的变更规则一律以接收方现行规定为准)：

(1)接收方航班正常时，若接收方允许变更，需按接收方客票的舱位对应价格及变更费率，算出应收的变更费，在旅客支付变更费及舱位间差价后，可将客票变更至接收方其它航班中。

(2)当接收方航班不正常时，可按接收方规则为旅客办理非自愿变更。

3. 退票

(1)接收方航班正常时，以接收方现行退票规定为准为旅客办理自愿退票，自愿退票需按接收方客票的舱位，舱位对应价格及接收方退票费率，算出应收的退票费，按照原客票票价扣除退票费后(不得超过乌航原不正常航班客票的原付票款金额)。

(2)当接收方航班不正常时，可按接收方规则为旅客办理非自愿退票。

(3)OI 换开客票后仅限通过乌航空直属售票处办理退票业务。

(三)各保障单位在操作乌航不正常航班 OI 非自愿签转时，须提前明确告知旅客相关的条款，及以 OI 方式签转后客票的所有票务规则，待旅客同意后，方可为其办理 OI 方式的签转。旅客可至乌航直属售票处打印使用 886 票证 OI 换开客票的行程单。

(四)各单位在使用 OI 换开的方式，操作不正常航班非自愿签转时，FN 项的格式如下：

1. 第一次非自愿签转时，FN 项输入格式为：RCNY(新票票面价)项输入乌航原不正常航班客票票面价、SCNY 项输入 0.00，OB(税费)项输入 TEXEMPTOB。EI 项打印：原客票限制条件，GJUN。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GJUN HK1/PN”

2. 再次进行非自愿变更或签转，且需收取舱位间差价时，RCNY(新票票面价)项输入乌航原不正常航班客票票面价+新票与旧票间票款差额、SCNY 项输入新票与旧票间票款差额，OB(税费)项输入变更费。EI 项打印：原客票限制条件，FZYZ。并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ FZYZ HK1/PN”。

例如：乌航不正常航班 3 折客票，OI 至首航 8 折舱位后，旅客提出变更至该航线首航其它航班 Y 舱，若首航航班正常且按首航规则允许自愿变更，各单位应①根据首航 8 折对应票价、首航 8 折变更费率，计算出应收取的变更费；②计算首航 8 折与全价之间的差价，待旅客支付变更费及舱位间差价后，可将该客票变更至首航其它航班 Y 舱。其中，RCNY 输入乌航原 3 折票面价+首航 8 折至 Y 舱间差价之和、SCNY 输入首航 8 折至 Y 舱间的差价、OB 项输入变更费。

3. 外航航班不正常的信息获取，以各外航现行规定为准。

(五)各单位需留存外航航班不正常的信息，以备后期核查：

1. 如外航客票或 PNR 中有 IRR 标识或者 UN 标识，可默认为外航航班不正常，各单位需将该信息截屏，以备核查。

2. 如外航客票或 PNR 中无 IRR 标识或者 UN 标识，但旅客提出外航航班不正常，各单位可要求旅客提供外航不正常航班延误证明，做为办理免费退改签业务的凭证。

3. 外航航班不正常的信息获取，以各外航现行规定为准。

(六) 乌航国内航班客票，以在我司原 PNR 中占座，旅客至机场 GOSHOW 或 FIM 的方式签转至航空集团内成员公司航班的客票，如旅客在 GOSHOW 或 FIM 之前提出再次退改签，各单位可按非自愿退改签处理，免收手续费。

(七) 特殊情况处置流程：

1. 当旅客对本文第 10 条的退改签收费政策不满意，或有投诉倾向时，各单位可请示事发当日公司首席 01 值班员，酌情减免退改签费用(含票款差额)。各单位需留存领导的批示意见，以备后期核查。

注：各单位须提醒以上有特殊需求的旅客，须在外航航班起飞前取消外航航班座位。

十一、其它

1. 以国际票证填开的国内段客票，遇航班不正常时，退改签等票务业务以我司现行国际、地区航线不正常航班票务处理规定为准。

2. 航班不正常时，以 OI 换开的方式将我司客票非自愿变更至乌航后续航班时，需输入不正常航班代码：GCAT，并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GCAT HK1/PN”；以 OI 换开的方式签转外航(含非自愿签转至外航后，再签回我司)时，需输入不正常航班代码：GJUN，并在 PNR 中注明“SSR CKIN UQ GJUN HK1/PN”。以 TRI:F 指令及手工修改 TKNE 的方式操作的非自愿变更，无需输入产品代码。

3. 安途商旅各售票处、95334、不正常航班处理小组可使用 TRI:F 指令操作非自愿变更及签转，TRI:F 的结算方式及价格与 OI 换开一致。

4. 办理退改签业务时查询到航班不正常，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅

客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票办理完自愿退改签业务后，原航班再发生不正常，则已办理完自愿退改签手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

5. 已自愿变更后的新客票，若再次发生航班不正常，在操作非自愿退改签业务时：

(1) 已收取的变更费均不退还。

(2) 升舱(含同舱补差)后的客票，如旅客要求继续成行，则已收取的变更费、升舱补差费均不退还。如旅客要求非自愿退票，可退还旅客原付票价及升舱差价，但已收取的变更费不退。

6. 在无乌航直属售票处，但有航空集团旗下成员公司机场补票柜台的地区，旅客到达机场后要求办理非自愿退改签，航空集团旗下成员公司机场补票柜台可为旅客办理非自愿变更及签转业务；在办理非自愿退票业务时，原则上只负责取消不成行的订座记录，退款手续回原出票地办理。遇特殊情况需办理退票时，航空集团旗下成员公司机场补票柜台可为旅客办理退票，票款由双方财务后期结算。

(1) 退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改以本文第七(三)、七(四)、七(五)条为准。

7. 办理非自愿签转和变更业务时，如燃油附加费有调整：

(1) 燃油附加费的征收以原始出票日期为准，不退不补(换开时按原客票燃油附加费标准打印)。

(2) 非自愿情况下，若客票变更航程(如从 URC-CTU 变至 URC-MIG)，则换开新票的燃油附加费按实际填开，存在差额按多退少不补办理，差价列支不正常航班费用。

8. 航班不正常时取消安全员及(AOC 控座)控座：

(1) 不正常航班处理小组遇航班不正常时，按照以下标准处理控座标识为 ONEONEONE (安全员控座) 和 LOCK (AOC 控座) 的 PNR:

①时刻变更或航班取消编码无保护的，对控座标识为 ONEONEONE 和 LOCK 的编码不做处理，无需通知；

②航班取消次日补班的，在补班上保留控座标识为 ONEONEONE 和 LOCK 的编码，无需通知；

③航班取消保护至后续航班的，取消原航班中控座标识为 ONEONEONE 和 LOCK 的编码，无需通知。

9. 各单位用 OI 指令换开及修改 TKNE 的方式操作非自愿签转及变更业务时，须将新航段的状态改为 RR 状态，以确保旅客顺利成行。

10. 已办理完值机手续的客票，再遇航班不正常时，地面值机人员应在离港系统中将旅客由已值机状态修改为未值机状态，旅客电子客票状态变为“OPEN FOR USE”后，各单位再按照本文的要求为旅客办理后续非自愿退改签票务业务。

11. 旅客持定期客票更改为不定期客票，在确认座位时遇乌航航段取消：

(1) 因我司航班不正常原因，导致旅客客票由定期更改为不定期，各单位可为旅客办理非自愿退票、非自愿签转手续，或非自愿变更至与原航段始发点或目的地临近城市航班。

(2) 因旅客自身原因，将客票由定期更改为不定期后，当旅客持该不定期客票在确认座位时遇乌航航段取消，各单位可为旅客办理非自愿退票手续(不得办理非自愿签转)。如旅客需要签转或变更至我司原航段始发点或目的地临近航班，则我司原客票按非自愿退票处理，协助旅客重购新票，票款及税费差额由旅客自行承担。

12. 安途商旅各售票处在办理非自愿变更、签转业务时，须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，在与旅客本人当面核实信息后，可在 PNR 中添加旅客本人准确的联系方式等信息。除此以外的情况，则无需添加。

13. 因航班不正常原因产生的票务费用均列支我司不正常航班费用。

14. 各销售单位在办理乌航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。

15. 外航退改签规则可在各外航官网、呼叫中心等部门查询。

16. 我司保障单位需与外航保障人员建立起良好顺畅的沟通机制，确保不正常航班旅客的顺利成行。

17. 若旅客提出的需求超出本文规定的范畴，各单位可请示事发当日公司首席 01 值班员，并按领导的指示办理。

18. 如旅客已投诉至乌航运行标准部服务质量管理中心或客舱服务部品牌与服务质量管理中心，按各自单位的工作流程自行处理。

19. 发生航班不正常时，除有特殊规定外(产品客票的不正常航班票务处理规定以产品规则为准等)，不正常航班的票务管理规定以本文为准。

20. 特殊旅客(含残疾人旅客)的不正常航班客票，须优先非自愿变更至我司后续航班，遇特殊情况需签转外航时，方按本文五(三)2 的条款办理。以上旅客的服务保障流程，以我司现行地面服务手册中特殊旅客服务章节为准。

21. 各单位在办理乌航航班非自愿签转或非自愿变更时，需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票票款，我司

原票款不退还旅客。

22. 各单位在办理乌航航班非自愿签转时，需提前告知旅客，签转后客票的空地服务标准以接收方航空公司的标准为准。

23. 各单位可引导旅客至乌航官网下载乌航国内不正常航班证明。

24. 本文自 2022 年 12 月 1 日起生效，本文生效之日起，销业〔2022〕94 号关于修订并下发《乌鲁木齐航空国内不正常航班票务管理规定》的通知、销业〔2022〕98 号关于下发《乌鲁木齐航空国内不正常航班二次保护业务提示》的业务通告、销业〔2022〕109 号关于下发《调整乌鲁木齐航空国内不正常航班部分票务规则》的业务通告同时废止。

附件 2



乌鲁木齐航空不正常航班证明

Certificate of Irregularity Flight

ئۈرۈمچى ئاۋىئاتسىيە شىركىتى نورمالسىز نۆۋەتچى ئايروپىلان ئىسپاتى

编号: Number نومۇرى

旅客姓名 Name ئىسىم	票号 E-ticket No. نومۇرى بىلەت
身份证号 ID Number كىملىك نومۇرى	
航班日期 Date چىسلا	航班号 Flight Number نومۇرى نۆۋەتچى ئايروپىلان
航班信息 Flight Information ئۇچۇرى ئايروپىلان نۆۋەتچى	从 (经) 至 From (Via) To
航班计划起飞-到达时间 The planned departure time -arrival time تۆۋەنچى ئايروپىلاننىڭ ئۇچۇش پىلان ۋە قونۇش لۇش ۋاقتى	
航班实际起飞-到达时间	

<p>The expected departure time – arrival time</p> <p>تۆۋەنچى ئايروپىلاننىڭ ئەمەلىي ئۇچۇش ۋە قونۇش ۋاقتى</p>																		
<p>航班不正常</p> <p>Flight Irregularity</p> <p>بۇقېتىملىق ئۇچۇش نورمالسىز</p>	<p><input type="checkbox"/> 航班出港延误 Flight Departure Delay ئايروپىلاننىڭ ئۇچۇشى كېچىكتى</p> <p><input type="checkbox"/> 航班到港延误 Flight Arrival Delay ئايروپىلاننىڭ قونۇشى كېچىكتى</p> <p><input type="checkbox"/> 航班取消 Flight Cancellation تۆۋەنچى ئايروپىلاننى ئەمەلدىن قالدۇرۇش</p> <p><input type="checkbox"/> 备降 Alternate landing قونۇشقا تەييارلىق قىلىش _____</p> <p><input type="checkbox"/> 其他 Other باشقا _____</p>																	
<p>航班延误/取消原因</p> <p>The reason of flight delay /cancellation</p> <p>ئەمەلدىن قالدۇرۇش سەۋەبى</p>	<table border="1"> <tr> <td colspan="3" data-bbox="568 983 1410 1066"> <p><input type="checkbox"/> 1.公司原因 Airline Operations شىركەتنىڭ سەۋەبى</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="568 1066 1410 1149"> <p><input type="checkbox"/> 2.非公司原因 Non company reason شىركەتنىڭ سەۋەبى ئەمەس</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1149 858 1391"> <p><input type="checkbox"/> ①天气</p> <p>Weather</p> <p>ھاۋا رايى</p> </td> <td data-bbox="858 1149 1099 1391"> <p><input type="checkbox"/> ②空管</p> <p>Air Traffic</p> <p>نەچچە بوشلۇقى</p> </td> <td data-bbox="1099 1149 1410 1391"> <p><input type="checkbox"/> ③公共安全</p> <p>Public Security</p> <p>جامائەت خەۋپسىزلىك</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1391 858 1632"> <p><input type="checkbox"/> ④机场</p> <p>Airport</p> <p>ئايرىپورت</p> </td> <td data-bbox="858 1391 1099 1632"> <p><input type="checkbox"/> ⑤油料</p> <p>Oil</p> <p>مايلىق دانلار</p> </td> <td data-bbox="1099 1391 1410 1632"> <p><input type="checkbox"/> ⑥联检</p> <p>Jiont Inspection</p> <p>بىرلەشمە تەكشۈرۈش</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1632 858 1942"> <p><input type="checkbox"/> ⑦离港系统</p> <p>Departure System</p> <p>خىزمەتتىن ئايروپىلان ئايرىلىش سىستېمىسى</p> </td> <td data-bbox="858 1632 1099 1942"> <p><input type="checkbox"/> ⑧军事活动</p> <p>Military Activity</p> <p>ھەربىي ئىشلار رايونى</p> </td> <td data-bbox="1099 1632 1410 1942"> <p><input type="checkbox"/> ⑨旅客</p> <p>Passenger</p> <p>يولۇچىلار</p> </td> </tr> </table>			<p><input type="checkbox"/> 1.公司原因 Airline Operations شىركەتنىڭ سەۋەبى</p>			<p><input type="checkbox"/> 2.非公司原因 Non company reason شىركەتنىڭ سەۋەبى ئەمەس</p>			<p><input type="checkbox"/> ①天气</p> <p>Weather</p> <p>ھاۋا رايى</p>	<p><input type="checkbox"/> ②空管</p> <p>Air Traffic</p> <p>نەچچە بوشلۇقى</p>	<p><input type="checkbox"/> ③公共安全</p> <p>Public Security</p> <p>جامائەت خەۋپسىزلىك</p>	<p><input type="checkbox"/> ④机场</p> <p>Airport</p> <p>ئايرىپورت</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑤油料</p> <p>Oil</p> <p>مايلىق دانلار</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑥联检</p> <p>Jiont Inspection</p> <p>بىرلەشمە تەكشۈرۈش</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑦离港系统</p> <p>Departure System</p> <p>خىزمەتتىن ئايروپىلان ئايرىلىش سىستېمىسى</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑧军事活动</p> <p>Military Activity</p> <p>ھەربىي ئىشلار رايونى</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑨旅客</p> <p>Passenger</p> <p>يولۇچىلار</p>
<p><input type="checkbox"/> 1.公司原因 Airline Operations شىركەتنىڭ سەۋەبى</p>																		
<p><input type="checkbox"/> 2.非公司原因 Non company reason شىركەتنىڭ سەۋەبى ئەمەس</p>																		
<p><input type="checkbox"/> ①天气</p> <p>Weather</p> <p>ھاۋا رايى</p>	<p><input type="checkbox"/> ②空管</p> <p>Air Traffic</p> <p>نەچچە بوشلۇقى</p>	<p><input type="checkbox"/> ③公共安全</p> <p>Public Security</p> <p>جامائەت خەۋپسىزلىك</p>																
<p><input type="checkbox"/> ④机场</p> <p>Airport</p> <p>ئايرىپورت</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑤油料</p> <p>Oil</p> <p>مايلىق دانلار</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑥联检</p> <p>Jiont Inspection</p> <p>بىرلەشمە تەكشۈرۈش</p>																
<p><input type="checkbox"/> ⑦离港系统</p> <p>Departure System</p> <p>خىزمەتتىن ئايروپىلان ئايرىلىش سىستېمىسى</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑧军事活动</p> <p>Military Activity</p> <p>ھەربىي ئىشلار رايونى</p>	<p><input type="checkbox"/> ⑨旅客</p> <p>Passenger</p> <p>يولۇچىلار</p>																

	<p>□⑩民航局航班时刻 安排 Flight Arrangement by CAAC ئايروپىلاننىڭ تۈزۈمى ھازىرقى ئورۇنلاشتۇرۇلشى</p>		
--	---	--	--

服务热线：95334

官方网站：www.urumqi-air.com

官方微博：

www.weibo.com/u/5179343893



扫一扫关注 乌鲁木齐航空有限责任

【乌鲁木齐 公司

航空】

____年__月__日

微信服务号 urumqi-air

附件 3

乌航重出外航 BSP 申请表

乌航旧票	原票号	原航班号	原航段	发生地
	航班不正常原因			
外航 BSP 新票	BSP 新票航班号	BSP 新票航段	BSP 新票航班日期	
备注：				
经办人		申请日期		
<p>注：</p> <p>1、须由领导审批同意后方可签转的特殊客票，经办人在本签转表的备注栏内填写领导姓名及职务。</p> <p>2、凡符合重出外航 BSP 客票政策的签转，则无需在备注栏内填写领导姓名及职务。</p>				

附件 4

乌航销售 BSP 客票退票汇总表

序号	售票处名称 (机场/市区)	出票时间	原票号	新票号	实收款	退票手续费	实退金额	联系人姓名/ 开户名	联系人手机	开户行	退款银行 账号	省份	城市	退款原因	经办人
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															

9															
10															
合计															

审核人：

附件 5

不正常航班补差退款材料

补偿内容	资料	标准/要求	备注
产生外航额外改期退票费用	改签费或退票费发票凭证	电子发票扫描件	发票要有明确的行程、日期和乘机人信息
重购外航同服务等级客票额外产生差价	原购客票、新购客票行程单或发票		
额外产生大交通费用	购票订单信息截图	高铁/动车二等座[公务舱旅客可参照高铁/动车一等座]、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱	包车费用不予补偿
住宿	电子发票及水单	每间费用不得超过 300 元	如遇多人出行情况，两人一间，同性/家人同住
基本资料	身份证正反面	原件扫描件	附手写卡号、卡主姓名、开户行及联系电话； 建议中行、工行、农行、建行、招行银行卡
	银行卡正反面	原件扫描件	

附件 6

不正常航班备降退款材料

资料要求	备注
乘机人身份证正反面照片	原件扫描件
银行卡正反面	原件扫描件
	附手写卡号、卡主姓名、开户行及联系电话；
	建议中行、工行、农行、建行、招行银行卡
原始登机牌、过站登机牌原件扫描件	如无法提供，需邮件发送至王芬<wangfen@hnair.com>核实乘坐补班情况。
后续乘坐其他航班客票凭证或地面交通凭证	订单截图或登机牌、乘车票等
备降证明	电子版
注：如非本人办理，请填写乌航线下退票退款委托书，并签名	