

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕129号

关于寒假学生、教师客票免费退改的通知

各销售单位：

为配合部分学校因疫情防控需要，协助受影响的学生及教职工更好的安排出行计划，对相关客票退改方案通知如下：

一、适用范围

凡在学校提前离校返乡/封控不得离校通知下发之日（含）之前购票或换开的，旅行日期为2022年11月15日（含）至2022年12月25日（含）之间的088开头客票，包括挂TV航班号的代码共享及国内中转/联程航班，由于提前离校返乡/封控不得离校原因提出退票或变更申请（以取消客票订座时间为准）。

二、所需材料

（一）所在学校出具的提前离校返乡/封控不得离校的通知（如官网/微信公众号通知）。

（二）“学生、教职工本人身份证明”，如学生证/学生卡/教师证/职工证/录取通知书/学信网学籍证明/在读、在职证明等，无“学生、教职工本人身份证明”的旅客，须本人所在学校开具证明，证明至少应包含：学生/教师姓名、身份证号、在读班级

等信息并加盖学校公章。

(三)提供的上述材料可以是原件或清晰的扫描件、照片或截图，不得有涂改。

三、变更及退票规则

(一)在客票有效期内，首次提出航班变更至提前离校返乡通知中的离校日期之前的同航程航班/解除封控日期之后的同航程航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差额及票价差额；再次提出变更或变更至上述航班日期之外的航班，按客票使用条件办理。

(二)在客票有效期内未办理过客票变更，且在航班起飞前取消了座位的客票申请退票，免收退票手续费；已按照第(一)点办理过客票变更后的客票申请退票，按客票使用条件办理。

(三)不可变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

(四)如航班发生变更、延误或取消，按西藏航不正常航班客票规定办理退票。

四、有同行人员的学生旅客

(一)同行人与学生旅客在同一订单或订座编码购买的相同日期及航班客票，需同时提出变更及退票，可参照以上条件申请办理。

(二)同行人与学生旅客不在同一订单或订座编码购买的相同日期及航班客票，需凭户口本等证明关系，同时提出变更及退

票，可参照以上条件申请办理。

（三）除学生本人外，同行人不超过两名。

五、本通知自下发之日起生效。

特此通知。

营销委市场部

2022年12月2日