

长安航空有限责任公司（市场营销部）

业务通知

市场营销部业〔2022〕143号

关于下发疫情期间长安航空国内客票特殊处置规则（公开版）的业务通知

各销售单位：

为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发疫情期间国内客票特殊处置规则，具体内容详见附件。

此通知

附件：疫情期间长安航空国内客票特殊处置规则（公开版）

长安航空市场营销部

2022年12月2日

附件：

疫情期间长安航空国内客票 特殊处置规则（公开版）

一、适用旅客

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

由长安航空实际承运的国内航班。

三、适用文件

符合长安航空具体城市或航线疫情文件按疫情文件办理客票退改。

四、不符合长安航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，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/涉疫区或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，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。

(4) 旅客本人无法正常出行的非绿码行程码，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，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。

(5) 旅客本人所在单位或学校发布的限制出行要求。材料可是加盖公章的证明或通过官方网站发布的信息。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）。

(6) 旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

(7) 旅客需提供乘机要求及本人不符合乘机要求的证明材料。

(8) 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、体现活动组织单位名称的电子邮件等方式发布的通知。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要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、海长安航空官网公告、长安航空短信通知等原件、复印件、扫描件、照片或截图）。

（5）需在航班计划出港时间前取消座位。

举例：西安机场于12月1日下发文件，要求自12月2日起，西安出港旅客需持48小时核酸证明进入航站楼。规则为：出票日期在12月2日（含）之前购买的航班日期为12月2日（含）至12月4日（含）的客票可免费退改，或可变更至12月31日（含）内的航班，免收变更手续费但需补票款差额。

2. 其余情况按我司现行拒载旅客票务处理相关规定办理。

五、多航段国内客票处置规定

(一) 符合我司疫情城市免费文件的适用条件

1. 856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9H客票组合使用的其他航司客票),只要其中一个航段符合疫情免费文件即可同时免费办理。

(1) 相关客票定义见《长安航空有限责任公司旅客行李国内运输总条件》

(2) 各航段同时办理退改业务的,则未使用航段均可按免费办理。

(3) 各航段未同时办理退改业务的,则符合疫情城市免费文件的未使用航段可办理免费退改,其他未使用航段按定座舱位适用条件办理。

2. 分别购买的全程为9H客票、与9H客票组合使用的其他航司客票(火车票等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单等):符合以下(1)-(2)日期,非涉疫9H航段客票可免费办理退改。

(1) 出票(或购买)日期:所有凭证均需符合疫情城市免费文件出票日期范围;

(2) 旅行(或入住)日期:涉疫凭证符合疫情城市免费文件,非涉疫航段在涉疫凭证14天内;

(3) 分别购买的全程为9H客票,需在同一天办理退改,如未在同一天办理退改,则符合我司具体疫情城市文件的未使用航

段可办理免费退改，其他未使用航段按定座舱位适用条件办理。

例1：A为疫情城市，BC为非疫情城市：旅客分别购买的9H承运的A-B客票、B-C客票，如A-B客票出票及航班日期符合疫情城市免费文件，A-B客票航班日期为3月1日，则B-C客票航班日期为3月1日-14日，于A城市疫情文件下发后同一天申请退改，各未使用航段可办理免费退改。

（二）不符合我司疫情城市免费文件的适用条件

1. 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。

2. 分别购买的与其他航司组合使用的非疫情城市的9H国内客票，旅客提供本人外航客票因疫情免费退改截图、外航疫情文件或其他外航因疫情免费退改相关材料（证明材料），在我司航班计划出港时间前可办理免费退改。

例：AB为非疫情城市，C为疫情城市：旅客分别购买856票证所出9H承运的非疫情城市A-B客票，088票证所出TV承运的B-C客票，如旅客提供088票证所出TV承运的B-C客票因疫情免费全退截图和藏航疫情文件，若我司客票符合藏航疫情文件出票日期和航班日期，我司A-B客票在航班计划出港时间前可办理免费退改。

六、退改签规则

（一）客票退票期限内退票

在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，可办理未使

用航段退票，不收取退票费。

(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“具体地区疫情”。

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”，并备注“具体地区疫情”。

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”，并备注“具体地区疫情”。

4. 多航段航班的退票需提供外航航班的订票记录等证明材料，证明材料包含但不限于航班订票短信、航班订单等截图。

(三) 客票有效期内改期

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次可变更至客票有效期内同航司、同航线航班，免收变更手续费，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，旅客再次提出客票退改申请，需在客票有效期内依据变更后新客票的适用条件办理。

2. 办理免费变更业务地点：

(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。

(4) 变更航程及签转

不允许变更航程及签转。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。

(5) 在航班计划出港时间前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退改业务。

七、其他说明

(一) 原则上已申请退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退改手续费和票款差价。

（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具体疫情文件或本文为准。

（三）各单位办理相关业务时，须将旅客提供的证明材料同步上传，若材料缺失、不清晰等不符合要求，则按自愿退改签规定办理。其中因代理人原因造成的，申请调账时按我司规定收取调账手续费。

（四）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，各销售代理可邮件请示我司渠道投诉对接人（联系邮箱：9hyxzxqdgl@hnair.com）

主送：市场营销部

抄送：财务部

长安航空有限责任公司市场营销部

2022年12月2日印发
