

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〕47号

关于下发《福州航空 2023 年春运期间国内航班客票销售业务》的业务通告

签发时间	2022 年 12 月 6 日	签发人	汤林
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	赵陈莎
发布范围	主送	福州航空市场营销部、福州航空售票处、海航售票处、股份财务部、各航司运价、福州航空呼叫中心	
	抄送	部门领导	
通告内容	<p>各单位：</p> <p>2023 年春运将至，为切实做好春运销售工作，现对 2023 年春运期间福州航空国内航班客票的销售业务，规范如下。</p> <p>一、春运时间段：2023 年 1 月 7 日--2023 年 2 月 15 日。</p> <p>二、各单位销售福州航空国内航班客票时</p> <p>（一）必须严格执行我司现行《福州航空国内航班多等级舱位客票使用条件规则》的各项要求，严禁违规虚占航班座位、违规退改签、违规改名等。</p> <p>（二）各单位在定座时，应输入旅客本人有效联系方式（首选旅客本</p>		

人有效手机号码），在办理变更、签转业务时，无论自愿或非自愿，各销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

（三）在办理福州航空相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或定座编码，不得虚耗座位。

（四）各单位操作退票时，须检查客票状态是否为“OPEN FOR USE”。遇已值机的客票申请退票时，各单位应告知并协助旅客先取消值机，将客票状态由已值机修改成未值机，电子客票状态变回“OPEN FOR USE”后，方可操作后续退座及退票。各销售单位在办理福州航空退票业务时，应检查退票费等各项费用是否收取正确，如系统显示的退票费等金额有错误，需手工修改为正确的金额。

（五）客票信息核对要求

1. 销售单位在办理客票销售、签转、变更、退票业务以及修改 PNR 中任何项目时，需仔细核对旅客姓名、证件号码、客票状态、票价、旅客联系方式、航段信息、SSR/OSI/RMK/EI 等备注项的信息是否正确。并在办理完相关业务后，需再次提取 PNR 及客票信息，确认业务办理的准确性。

2. 在办理签转/变更（包含自愿/非自愿）业务时，需认真核对以上信息的准确性和时效性，对定座系统已清理或不相符的备注，须重新输入 SSR/OSI/RMK 等备注项，以保证定座系统能准确获取相关信息，同时须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

3. 为保证重要旅客和特殊旅客服务信息的一致化

(1) 在办理重要旅客和特殊旅客服务后须明确告知旅客：在变更客票时，旅客需重新申请相关服务，重新填写服务需求单。

(2) 现场发生航班不正常时，重要旅客和特殊旅客相关服务按我司各单位现行保障流程处置。

(3) 相关单位在处理重要旅客和特殊旅客变更业务时，需同时按以上第(1) - (2)条的要求办理。

(六) 行程单打印

1. 旅客发生退票时，若已打印电子客票行程单，要将原电子客票行程单收回，方能为其办理有关手续。当旅客发生变更、签转或升舱产生了新票号时，销售单位需与旅客核实其原客票是否已全部打印行程单，若已打印，则只需为旅客打印新客票行程单，原客票行程单无需收回；若未打印，则需为旅客打印新旧客票全部的行程单。

2. 各销售单位在销售及办理客票变更、签转业务时，应履行提前告知义务并按规定为旅客打印所有客票的电子客票行程单。各单位需仔细核对旅客全部行程单的所有信息，否则，因未打印、漏打或错误打印电子客票行程单造成的一切后果由销售单位承担。

(七) 各单位在办理福州航空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。

(八) 退票原则

1. 在定座终端操作退票业务时，一律以退座时间为判断依据。

2. 已经办理退票的客票，视为已与我司解除运输合同，后续不得再以任何理由提出办理客票的退改签业务。

（九）各销售单位在处理我司客票或产品各项业务规定时，须履行提前告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款，避免发生投诉。各销售单位原则上需按我司现行规定处理各项业务。若旅客对我司业务规定不满意，可邮件请示 fuqc@hnair.com 后进行处理。

（十）各销售单位按照我司现行《福州航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》相关要求，做好旅客购票相关信息的告知工作。

三、2023 年春运期间的国内航班客票，一律随订随售，不得预留。
各销售单位必须严格按照规定时限出票，如未按规定时间出票将随时予以清理，我司各业务单位不得恢复已被清理的编码。

四、其他时间段留票时限

舱位	航班起飞前天数	留票时限规则
C/D/I/J/W/F	0-1	随定随售
	2-3 天	订座后 1 小时
	4-5 天	订座后 4 小时
	大于 5 天	订座后 6 小时
Y/B/H/K/L/M/X	0-1	随定随售
	2-3 天	订座后 1 小时
	4-5 天	订座后 3 小时
	大于 5 天	订座后 5 小时
V/N/Q/A/U/T/P/Z/E/R/S/G/O	0-1	随定随售
	2-3 天	订座后 1 小时
	4-5 天	订座后 2 小时

	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>大于 5 天</td> <td>订座后 3 小时</td> </tr> </table>		大于 5 天	订座后 3 小时
	大于 5 天	订座后 3 小时		
	<p>备注：G 舱不在 RI 系统里设置时限</p> <p>五、本文自下发之日起执行。</p> <p>特此通知</p>			
注意事 项				