

# 长安航空有限责任公司（市场营销部）

## 业务通告

市场销售部业〔2022〕44号

### 关于下发疫情防控期间长安航空学生及教职工提前、延期返（离）校特殊票务处理规定的业务通告

签发时间	2022年5月27日	签发人	王峰
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	于芬
发布范围	主送	长安航空市场营销部、各售票处、95071199	
	抄送	长安航空财务部	
通告内容	各单位： 为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，经研究决定，现调整下发学生及教职工提前、延期返（离）校票务处理规定，具体如下：  一、适用条件  (一)适用出票日期：学校提前、延期返（离）校通知下发		

之日（含）之前；

（二）适用航班日期：2022年5月15日（含）至2022年12月31日（含）；

（三）适用票证：856国内票证以及使用非856票证互售的9H国内航班客票；

（四）适用航线：由长安航空实际承运的国内航班和长安航空为市场方的代码共享航班。

（五）证明材料：旅客需提供学校出具的提前、延期返（离）校通知、以及旅客本人的学生证（或录取通知书、或教师证），以上材料的原件、照片、扫描件均可。

## 二、客票处理规定

### （一）客票有效期内退票

1、在航班离站前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；

2、在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务；

### 3、退票操作流程

（1）官网、微信客票办理退票业务时，旅客可自行点击“非自愿退票”提交退票申请，并备注“疫情返（离）校提前、延期退票”。

（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“疫情返（离）校提前、延期退票”；

(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“疫情返（离）校提前、延期退票”。

## (二) 客票有效期内变更航班

1、在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次变更至2022年12月31日（含）之前同航司、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**；如旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

2、在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

3、各单位以OI换开的方式操作变更：

(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日疫情学生/教职工返（离）校变动免费改期。

(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。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日疫情学生/教职工延期返（离）校免收改期费。

(3)如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。

(三)客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

三、已办理退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

#### 四、多航段客票处置规定

所有航段均由长安航空承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件：

(一)各航段**同时**办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；

(二)各航段**未同时**办理退票或变更业务的，则符合疫情条件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

(三)联程客票/来回程客票/连续客票定义见《长安航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》。

注：如涉及不同渠道购票，需在同一天办理或变更业务。

#### 五、其它

	<p>(一) 各销售单位在办理长安航空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。</p> <p>(二) 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，按各单位工作流程自行处理。</p> <p>(三) 如旅客已投诉至品质服务中心，按品质服务中心的工作流程处理。涉及不正常航班客票保障，按照现行的不正常航班票务规则办理。</p>
<p><b>注意事项</b></p>	<p>本文件自下发之日起生效，市场营销部业〔2022〕040号《关于下发疫情防控期间长安航空学生及教职工延期返校、离校特殊票务处理规定的业务通告》同时作废。请各单位严格遵照以上规定执行，由长安航空市场营销部负责解释。</p>