



商务执行委员会业务通告

编号: SW-XS-180[2022]

关于对抗原检测阳性旅客退改特殊处理的业务通告

发布日期	2022年12月15日	适用范围	各分子公司、各部门		
编写	王宇洁	审核	项航进	批准	李凌翔

各位销售代理:

2022年12月7日,国务院联防联控机制综合组发布《关于进一步优化落实新冠肺炎疫情防控措施的通知》,各地核酸检测范围、检测频次和检测点位将陆续缩减,抗原自测可能成为判断是否感染新冠病毒的主要方式。

自2022年12月7日(不含)起,抗原自测阳性旅客及其同行旅客可免费办理退票或改签手续。

一、当旅客以本人抗原检测结果呈阳性为由申请客票免费退改时,需出具以下任意一种证明材料:

1. 带有旅客姓名的抗原阳性结果截图或检测报告;
2. 旅客本人购票证件(姓名页)和抗原检测阳性结果的合照。

二、旅客同行人的认定:行程与抗原阳性旅客行程一致(航班日期一致及行程一致),并需符合以下两种情况之一的,可与申请人同步予以处理:

- (1) 与申请旅客相同的PNR编号或同一订单内;
- (2) 如不在同一订单或编码内,需提供亲属关系证明(户口

簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证、企业相关证明等)

三、取消订座时间

旅客须在相关航班计划起飞时刻前取消订座，同行旅客需与抗原阳性旅客在同一日申请退票。

以上业务通告自发布之日起生效，截止日期另行通知。

特此通告!