

# 青岛航空股份有限公司文件

青航发〔2022〕1009号

签发人：吴龙学

## 青岛航空股份有限公司 关于乘机人因核酸或抗原检测阳性客票特殊处置 方案的通知

各销售单位：

随着疫情防控“新十条”措施的发布，各地疫情防控情形亦随之变化，根据此情况，青岛航空现下发乘机人因核酸或抗原检测阳性提出客票免费退改的国内客票特殊处理规定，具体如下：

### 一、适用范围：

适用航班：912 开头的客票中至少含有一段未使用的由青岛航空实际承运的国内航班。

- 出票日期：不限。
- 航班日期：2022年12月8日（含）起。
- 提出取消订座或退票日期：航班起飞前取消客票位置。

二、判断核酸或抗原阳性为乘机人本人，可以提示旅客提供以下材料之一：

- 带有乘机人姓名的核酸或抗原阳性结果截图或检测报告；
- 抗原阳性结果无法体现乘机人姓名时，乘机人本人同时持身份证(正面)及抗原检测阳性结果的照片；
- 带有乘机人姓名的各地抗原检测阳性结果报告 APP 小程序

的抗原阳性自测上传报告(具体APP 以各省(自治区、直辖市)卫生健康部门要求为准,例:健康码-抗原检测-抗原检测申报查询)。

### **三、退票规定:**

#### **(一)退票标准:**

1. 在客票退票有效期内且在航班计划出港时间之前取消座位的客票,旅客凭上述相关证明材料可至原购票地办理免费退票业务,不收取退票费。

2. 在航班计划出港时间之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。

#### **(二)退票操作流程:**

1. 航司官方渠道出票办理退票时(包括但不限于官网、官微、呼叫中心、航旅纵横等),旅客须选择“非自愿退票-其它”并在备注中写明“核酸或抗原阳性和发送邮件的邮箱号”,并将上述相关证明材料发送至qdhk96630@qdairlines.com邮箱,邮件标题写明:XX(姓名)核酸或抗原阳性全退客票材料,邮件内容必须写明:有效身份证件号码,申退客票的票号。请各位旅客、代理人在航班日期两周内提交相关证明,以便我司尽快审核和处理。

2. 通过第三方购票平台出票并办理退票时,代理平台或旅客,退票类型选择“病退”并上传相关证明材料。

### **四、改期规定:**

#### **(一)改期标准:**

1. 符合非自愿改期政策的客票,旅客凭上述相关证明材料在客票有效期内、航班起飞前提出申请,可变更至客票有效期内青岛航空实际承运航班,免收改期手续费一次,但需收取子舱位差

价及淡旺季价差，再次改期需依据多等级舱位销售管理规定办理。

2. 如按照以上原则办理过客票改期后，旅客再次提出客票改期申请，需在客票有效期内依据改期后客票的适用条件办理。

3. 在航班计划出港时间之前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理改期业务。

#### **五、补退规定：**

1. 2022年12月19日00:00前已提交退票申请的客票，不再返还已收取的退票手续费。

2. 无论何时，已完成改期的客票，不再返还已收取的改期手续费。

#### **六、其它：**

1. 若公司有最新要求，请按最新要求文件执行。

2. 各单位不得随意向外提供旅客相关信息和证明材料，且须采取相应安全保卫措施，防止旅客信息被窃取或非法泄露。

3. 本文件自即日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

青岛航空股份有限公司

2022年12月19日