

乌鲁木齐航空有限责任公司 国际业务文件

主送：乌鲁木齐航空市场部、乌鲁木齐航空营销部、各销售单位

发件方：乌鲁木齐航空营销部

经办人：张芯语

页数：4

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于下发《因核酸或抗原检测阳性无法乘机旅客的国际及地区客票特殊处理规定》的通知

各销售单位：

结合疫情防控“新十条”措施，为协助受影响旅客更好地安排出行计划，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际及地区客票特殊处理规定，具体如下：

一、适用客票条件

（一）适用出票日期：核酸/抗原阳性检测当日或之前。

（二）适用航班日期：2022年12月26日（含）起。

（三）适用航班：由UQ实际承运的国际及地区航班（含UQ为市场方的国际代码共享航班，包机除外）。

（四）适用票证：886国际票证。

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：

（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。

（二）抗原阳性结果无法体现乘机人姓名时，乘机人本人同时手持有效乘机证件及抗原检测阳性结果的照片。

（三）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、客票处理规定

（一）客票有效期内变更

1. 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，首次变更免收变更费，但需收取子舱位差价及淡旺季差价。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议原客票办理退票后重购。如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

2. 允许变更至乌航相同区域内国际及地区航线航班。首次变更免收变更费，但需收取新票及原票的票款差及税费差。如旅客要求变更承运人，建议原客票办理退票后重购。

3. 在航班计划出港时间前未取消订座记录或者未按时间要求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。

（二）客票退票期限内退票

1. 在退票期限内未按本政策变更原则办理过客票变更，航班计划出港时间前且核酸/抗原阳性检测的起始日期3天内(含)已取消订座记录的客票，申请退票，免收退票费。

2. 在航班计划出港时间前未取消订座记录或者未按时间要求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。

四、其他

(一) 旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片、截图、视频等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务结算系统或上交财务，具体按财务要求执行。

(二) 境内始发旅客若仅提供显示异常的健康码、健康宝弹窗作为证明材料，无法免费办理客票退改处理。其他条款执行《UQGJ2022-10关于下发乌鲁木齐航空国际航班疫情原因票务处置规定的通知》文件，若公司有最新要求，请按最新要求文件执行。

(三) 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。

(四) 请各销售单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系乌鲁木齐航空营销部国际业务中心。

本文件于2022年12月24日起生效。

特此通知

乌鲁木齐航空有限责任公司营销部

2022年12月24日