

乌鲁木齐航空有限责任公司 国内业务文件

主送：乌鲁木齐航空市场部、营销部、乌航直属售票处、签约销售代理

发件方：市场部

经办人：高菲

页数：6

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并 发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客 退改规定的通知

自2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，各地疫情防控政策和机场乘机要求已随之调整。经研究决定，现暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定，具体如下：

一、自2023年2月16日（含）起暂停执行以下文件

（一）UQGN2022-32关于修订并下发《乌鲁木齐航空疫情期间国内客票特殊处置规则》的通知。

（二）UQGN2023-2关于修订并下发《乌鲁木齐航空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》的通知。

（三）UQGN2022-59关于修订并下发疫情防控期间乌鲁木齐航空学生

及教职工提前、延期返（离）校票务处理规定的通知。

（四）其他涉及疫情的国内客票退改规定。

（五）以上文件的暂停是指，在2023年2月16日（含）之后购买或换开的客票不再适用以上文件规定，但在2023年2月16日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票有效期内按上述文件办理客票变更，或在客票退票期限内，按上述文件提出并办理客票退票。

二、自2023年2月16日（含）起（以出票或换开日期为准），新型冠状病毒感染检测为阳性的旅客（以下简称“旅客”）及其同行人员按以下规定办理客票退改。

（一）适用客票条件

1. 适用出票日期：2023年2月16日（含）起。

2. 适用航班：由UQ实际承运的国内航班和UQ为市场方的代码共享国内航班。

3. 适用票证：886国内票证以及使用非886票证互售的UQ国内航班客票。

（二）旅客需提供的证明材料

旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票证件，且报告列明的核酸检测日期/核酸结果日期在航班起飞日期（含）之前的21天之内。若核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应和旅客购票证件信息相符。

例：旅客航班日期是3月21日，旅客提供的核酸阳性检测报告上检测日期是3月1日-21日期间，可以按以下“退改签规则”办理退改。

（三）旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限2人，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票可同一天办理），并需符合以下情况之一：

1. 旅客及其同行人在同一定座编码中。

2. 旅客及其同行人在不在同一定座编码中，提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等证明）。

3. 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

4. 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

注：退改时均须提供购票证件。

（四）多航段客票处置规定：

1. 分别购买的所有航段均为乌鲁木齐航空承运，且其中有一段符合以上免费改期、退票申请的，同一天提出均可按以下“退改签规则”办理免费改期、退票手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

2. 886票证开具的单一运输合同内的联程客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票（含与UQ客票组合使用的其他航司客票），只需UQ承运的其中一个航段符合本文件免费退改规定，同一天提出，所有航段均可按以下“退改签规则”办理免费改期、退票手续。

（五）退改签规则

1. 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）在航班计划出港时间前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务。

（3）变更操作要求：

以OI换开的方式操作，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。同时在PNR中备注：“SSR CKIN UQ YQTG HK1/PN”，EI项打印：原客票限制条件+YQTG。

特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已免费改期过，同一份疫情政策若已免费改期过一次则不再免费改期。

（4）办理免费变更业务地点：

1) 我司各直属售票处、客服热线 95334、官网及官网 OTA 旗舰店（B2C 签约用户）所售客票原则上可至原购票渠道办理，若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时，可至我司各直属售票处或客服热线 95334 办理。

2) 其他代理人所售客票，可至我司直属售票处或客服热线 95334 办理。

2. 客票退票期限内退票

(1) 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，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前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

(3) 退票地点按现行乌鲁木齐航空国内客票退改签业务办理地点规定执行。

(4) 乌鲁木齐航空直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核。

(5) 客服热线 95334 办理退票：在客服热线 95334 国内白屏系统操作退票退款。

(6) 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“其他原因”提交退票申请。

(7) 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”。

(8) 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”。

3. 变更航程或更换乘机人

不允许变更航程或更换乘机人。如旅客要求变更航程或更换乘机人，建议原客票办理退票后另购新票。

4. 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

三、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、截图等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务系

统或上交财务，具体按财务要求执行。

四、本规定下发之前已提交的退票申请，不适用于本规则。

五、请各销售单位积极做好旅客服务工作，如有问题，请及时联系乌鲁木齐航空营销部渠道管理中心。

特此通知

乌鲁木齐航空市场部

2023年2月14日