

苏南瑞丽航空有限公司 国内业务通告

收件方：苏南瑞丽航空市场营销事业部

发件方：苏南瑞丽航空市场营销事业部销售服务部

签发人：谢金国 经办人：王雅萌 联系电话：0871-67088321 页数：6

抄送：苏南瑞丽航空（财务部、地服部、服务质量部）

请到取

请回复

请签收

请查阅

关于重新下发《苏南瑞丽航空核酸阳性旅客 客票特殊处置规定》的通知

结合国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”的要求，为保障旅客权益，体现苏南瑞丽航空“真情服务”的理念，经市场营销事业部研究决定，现重新下发核酸阳性旅客客票特殊处置规定，具体内容如下：

一、适用条件

（一）适用旅客：所有（C）。

（二）适用旅行类型：所有（C）。

（三）适用航班：苏南瑞丽航空实际承运的国内、国际进出港、联程航班。

（四）适用航班日期：旅客提交的核酸阳性证明所载明日日期（含）起30日（含）内。

（五）适用出票日期：旅客提交的核酸阳性证明所载明日日期（含）前。

(六) 适用票证: 299 填开的电子客票。

(七) 取位要求: 须在航班起飞前取位。

(八) 适用证明:

1. 旅客须出示带有旅客姓名的核酸阳性检测报告照片或截图, 且报告列明的核酸采样日期或出具日期在航班起飞日期之前的 30 天 (含) 之内。如果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, 应补充身份证或护照影像以供佐证。

2. 如申请国际航线非自愿变更或退票, 旅客出示的核酸阳性检测报告须符合上文要求, 且为中文或英文报告, 由其他语言填写的, 必须附有英文翻译版本或中文翻译版本。

3. 核酸结果出具时间须在购票时间后, 航班起飞时间前。

二、非自愿变更、退票规定

(一) 非自愿变更

在客票有效期内, 旅客可在航班起飞前至原出票地免费办理一次非自愿变更航班日期, 变更至航班日期前后 15 天 (含) 内的航班, 免收变更手续费。再次变更或变更至航班日期前后 15 天以外的航班, 以及未在航班起飞前申请的客票, 需依据原客票使用条件办理, 收取相应手续费。

(二) 非自愿退票

在客票有效期内, 且在航班起飞前已取消订座的机票, 旅客可至原出票地办理非自愿退票, 免收退票手续费。已办理过变更的客票或未在航班起飞前未取消订座的客票, 需按

客票使用条件办理，收取相应手续费。

（三）不允许变更航程、承运人。如变更航程或承运人，需原客票办理退票后另购新票。

（四）除下文第（六）点情况外，已办理退票、变更业务的客票，不再补退已收取的相关费用。

（五）网站购票的旅客应提交“非自愿变更、退票”项目，如旅客提交为“自愿变更、退票”，则按照客票使用条件办理，收取相应手续费。请各销售渠道宣贯到位。

（六）已通过苏南瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更/退票被拒、或按自愿变更/退票审核的旅客，若客票条件符合本文件规定，可再次提交，按本规定审核。

（七）本文件下发前已通过苏南瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更或退票申请的符合条件旅客，可按本规定办理。

（八）航班起飞日期间隔不超过 15 天（含）且均为瑞丽航实际承运的联程及来回程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。

（九）持上述有效证明材料的旅客，如果其同行旅客是三代以内直系亲属且能够提供亲属关系证明，则同行旅客无需再次提供上述证明材料也可按本规定办理非自愿退改。若同行旅客不是三代以内直系亲属，但旅客客票属于同一订单，

则同行旅客无需再次提供上述证明材料也可按本规定办理非自愿退改。若不属同一订单，则各直属售票处可根据实际情况按内部特殊申请流程处理。

（十）已办理自愿变更后的客票，如符合本文要求，可按本规定办理非自愿变更或退票，但自愿变更费不予退还。

（十一）旅客航班日期不符合本文要求，但可提供相关医疗机构出具的核酸阳性情况说明（需明确包含无法进行航空旅行的时间段要求）的，可按本规定办理。

三、操作规定

（一）非自愿变更

1. 根据旅客意愿，在苏南瑞丽航空后续航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航班、日期变更业务。原则上应在后续航班对应的舱位订座，编码状态为HK，并经与旅客确认日期、时刻、行程后做RR状态。有相同舱位时：直接在后续航班上订座，并修改TKNE项；无相同舱位时：可申请K位并更改TKNE项。在PNR中备注：RMK核酸阳性已免费变更一次。

2. 客票上的舱位是F、J、A、C舱，而后续航班对应舱位完毕或无法提供头等舱座位时，原客票按非自愿退票处理。若旅客执意变更，在征得旅客同意后，原客票按非自愿退票处理，按本航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位重新为旅客订座、手工修改票面价及行李额、出票，头等舱与实际出票舱位差额及税费差额不退还（K位后，并在PNR中备注：

RMK 旅客同意降舱变更 XX 航班)。在新客票的票价计算栏注明“疫情原因降舱,享受头等舱免费行李额”,此类旅客不享受头等舱待遇。

3. 旅客由经济舱升舱至头等舱

OI 换开,新票打印新票面价格 (SSR 项书写 SSR CKIN DR 产品代码 HK1, EI 备注: 签注条件, UN 原票号, 同时收取舱位间票价差额, 免收变更手续费。

(二) 非自愿退票

原则上由出票单位取消旅客 PNR 编码,若旅客在现场或致电呼叫热线明确表示同意退票,可由客服人员核实后取消其编码。退票退款操作由原出票处办理。

(三) 各单位应将旅客有效身份证件、加盖本学校公章的证明文件或通知、旅客身份证明等相关证明材料扫描件/照片上传相关系统或复印件上交我司财务,作为结算依据。

(四) 通过苏南瑞丽航空呼叫业务席申请客票变更、退票的旅客,需提交材料至 rlair0518@rlair.net,同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

(五) 通过苏南瑞丽航空 B2C/B2B 网站申请客票变更、退票的旅客,可通过网站自行上传材料;因特殊情况无法上传的,需提交材料至 mail_byjsq@rlair.net,同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

(六) 通过苏南瑞丽航空机场柜台申请客票变更、退票

的旅客，直接提交材料至柜台办理。

（七）旅客及各销售单位应如实提供证明材料，并对其真实性负责，若因提供虚假材料造成严重后果的，我公司将保留追究其责任的权利。

四、财务结算

按照收入结算分部有关规定执行。

本文件 2 月 16 日起生效，2 月 16 日前已提交非自愿退改申请的按原文件办理，原国内业务通告 DRGN2023-002 关于重新下发《苏南瑞丽航空核酸、抗原阳性旅客客票特殊处置规定》的通知同时废止。

苏南瑞丽航空有限公司

销售服务部

2023 年 2 月 15 日