

长安航空有限责任公司（市场营销部）

业务通告

市场营销部业〔2023〕015号

关于下发《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》的业务通告

签发时间	2023年02月15日	签发人	闫保坤
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	于芬
发布范围	主送	长安航空市场营销部	
	抄送	财务部	
通告内容	<p>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，现暂停长安航空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：</p> <p>一、自2023年2月16日（含）起暂停执行以下文件</p> <p>（一）市场营销部业〔2022〕143号《关于下发疫情期间长安航</p>		

空国内客票特殊处置规则（公开版）》的通知

（二）市场营销部业〔2022〕145号《关于修订疫情防控期间长安航空学生及教职工提前、延期返（离）校特殊票务处理规定的业务通告》、市场营销部业〔2022〕44号《关于下发疫情防控期间长安航空学生及教职工提前、延期返（离）校特殊票务处理规定的业务通告》

（三）国内业务提示(2023)001《关于修订下发长安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业务提示》

（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9H实际承运的国内航班和9H为市场方的代

码共享国内航班。

3. 适用票证：856 国内票证以及使用非 856 票证互售的 9H 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，可以直接免费退改。

(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）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：

①官网、微信及呼叫中心销售的客票免费变更仅限我司呼叫中心 95071199 办理，使用 OI 换开的方式操作，并在 PNR 中备注原票号和 RMK: YQBG。

②代理人渠道：按退旧出新方式操作，退旧票及重出新票的业务须同时操作，在新票 PNR 中备注：“SSR CKIN 9H YQBG HK1/PN”，并在新票的 EI 项注明：原客票使用条件 YQBG，使用 TC 指令备注

原票号（航司票证代码无需备注）；在旧票的退款单上备注新票票号和适用文件号。

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，原则上可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。客票按上述免费变更规定办理变更后再提出退票申请，可在办理变更后7天内提出并办理退票，免收退票手续费。

①官网客票办理退票业务时，旅客选择“非自愿退票—其它”并在备注中写明“疫情退票”。

②BSP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”。

（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。

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。

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。

5. 办理地点按现行国内客票退改签业务办理地点规定执行。

	<p>6. 856 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 9H 客票组合使用的其他航司客票），只需 9H 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，所有航段均可按上述“退改签规则”办理免费改期、退票手续。</p> <p>7. 各销售单位在办理长安航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或定座编码，不得虚耗航班座位。</p> <p>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，作为结算依据。</p> <p>四、本规定下发之前已提交的退票申请，不适用于本规则。</p> <p>五、如超出范围或旅客已投诉，按各自单位的工作流程自行处理。</p> <p>六、请各单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p>
<p>注意事项</p>	<p>NONE</p>