

福州航空有限责任公司市场营销部

业务通告

福航市运业〔2023〕6号

关于暂停国内客票疫情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2月13日	签发人	汤林
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	高小青
发布范围	主送	福航市场营销部、福航财务部、福航售票处、海航售票处、福航呼叫中心、各航司运价、地服标准	
	抄送	公司及部门领导	
通告内容	<p>各单位：</p> <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）福航市运业〔2022〕33号关于下发《疫情期间福州航空国内客票特殊处置规则》的业务通告。</p>		

(二)福航市运业〔2023〕2号关于修订并下发《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》的业务通告。

(三)其他涉及疫情的国内客票退改规定。

(四)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，仍可在客票退票期限内按上述文件办理客票退票或在客票有效期内按上述文件办理客票变更。

二、福州航空新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定

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FU实际承运的国内航班（含FU为市场方的国内代码共享航班）。
3. 适用票证：666国内票证以及使用非666票证互售的FU国内航班客票。
4. 适用取消座位时间：须在航班计划出港时间之前取消座位。

(二) 乘机人需提供的证明材料

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须同一天办理），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（或同一订单）中。
2. 旅客及其同行人在不在同一定座编码（或同一订单）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. 客票有效期内退票

（1）在航班起飞前已取消订座的客票，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

（2）在航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

2. 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）办理免费变更业务地点：福州航空直属售票处、呼叫中心。

（4）变更操作要求：

各单位以 OI 换开的方式操作变更业务，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，并在 PNR 中备注 RMK X 月 X 日疫情免收改期费一次，EI 项打印：原客票签注信息+YQBG。

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。

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相关系统，作为结算依据。

四、其他

1. 本规定下发之前已提交退票申请，完成变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

2. 同一或连续票号的均为福州航空实际承运的联程航班，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。

3. 各销售单位在办理福州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。

若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

4. 各单位应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或向他人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，防止旅客个人信息被窃取或非法泄露。

5. 超出范围或旅客已投诉，按各自单位的工作流程自行处理。

6. 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。

特此通知

注意事项