

# 海航集团云南祥鹏航空有限责任公司 国内业务通告

收件方：海航集团各成员公司市场部、海航销售呼叫业务部及航空销售部

---

发件方：8L 市场销售部收益管理中心运价室

---

签发人：          经办人：          联系电话：          页数： 13

---

抄送：8L（地服部）

---

请到取           请回复           请签收           请查阅           急件

---

## 关于下发祥鹏航空国际通程产品票务操作规定的通知

为打造祥鹏航空国际通程产品体系，进一步利用云南地区作为面向西南开放的重要桥头堡优势，利用我司特有的航线网络资源，在昆明机场提供国际通程服务保障，进一步提升联运产品竞争优势，对祥鹏航空国际通程产品服务保障及流程进行规范，特此下发祥鹏航空国际通程产品规定。

### 一、适用范围及标准

（一）产品定义：祥鹏航空国际通程产品，是指乘坐祥鹏航空承运国际航段，同时与祥鹏航空承运的其他国内航段联运的中转航班旅客，满足通程站点，参照国际惯例，同时充分考虑中转机场有关中转衔接时间等因素，相应可享受的行李直挂、通程值机等服务保障。

**(二) 适用条件：**祥鹏航空国内、国际航段的中转航班（不含代码共享航班、包机航班），且联程航段在同一个 PNR 内的旅客，满足通程站点。当日中转且可办理通程值机、行李直挂的中转客票，原则上两段行程在同一天内，不可跨 0 点（即第一段到达时间和第二段始发时间均不可跨 0 点），且需满足“非中途分程点”条件。

**(三) 适用舱位及价格：**以国际运价下发的销售运价政策为准。

**(四) 产品适用旅客类型：**散客、团队。

**(五) 产品适用航空公司代码：**8L

**(七) 适用航线：**国内自营航线站点：西安、成都、郑州、芒市、武汉、重庆、兰州、济南、太原、西双版纳、丽江、南京、上海浦东、杭州；国际航线站点：曼谷、吉隆坡、莫斯科(莫斯科转自营后提供通程服务)

注：以上站点均需经昆明中转方可提供通程服务。由于目前各站点地面协议签署正在商谈，故，将按分批次正式执行，后续将以邮件形式通知各站点的正式开通及执行日期。

**(八) 产品适用旅行类型：**

中转联程（含单程中转、往返程中转、缺口程等符合中转服务条件，并在通程站点范围内的行程）；

## **二、票务销售操作规定**

### **(一) 产品概况**

1. 产品名称：国际通程

## 2. 销售模式：

(1)散客销售：以实际政策呈报及销售模式为准。

(2)团队销售：以实际政策呈报及销售模式为准。

## 3. 产品销售渠道：

祥鹏航空直属售票处和呼叫中心；

祥鹏航空签约 BSP 代理人及指定在线旅行分销平台、团队网（适用 G 舱团队联运）；境外销售渠道；

祥鹏航空官方网站，微信/APP。

## 4. 注意事项

(1)在打印航段时必须根据旅客的全部行程，按航段顺序打印；如旅客行程为 JHG-KMG-BKK-KMG-JHG，在打印客票时必须按此顺序打印全部航段，不得采用 JHG-BKK-JHG 等缩略方式打印航段。凡出现此类客票，一切责任、损失均由出票单位承担；

(2)为便于为中转联程旅客提供相应服务并在不正常航班下对旅客进行妥善安置，请将旅客有效手机号码显示在旅客订座记录中，具体格式为：OSI 承运人 CTCM 旅客手机号码，严禁在 CTCT 项输入旅客个人手机（航空公司直属销售渠道不作此限制），如旅客不留个人手机，则在 CTCT 项输入代理人座机号码（承运人代码标注以出票票证为准）；

(3)儿童/婴儿折扣（注：祥鹏对于儿童/婴儿的判定以其乘坐第一始发祥鹏国际或地区航段时的年龄为依据）

### 1)儿童票价

儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。儿童销售票价为相应成人销售运价的 75%，在 FAREBASIS 后加注“CH25”。无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，免收民航发展基金。

## 2) 婴儿票价

① 婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。

② 2 岁（不含）以下婴儿不占座位时，其销售票价为成人销售运价的 10%（另有规定的除外），在 FAREBASIS 后加注“IN90”。

③ 2 岁（不含）以下婴儿需占用座位时，适用儿童运价规定，当订座舱位无儿童折扣优惠时，适用订座舱位对应的成人运价。

④ 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁，祥鹏航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航公布的票价购买儿童票。

⑤ 一名成人可携带一名按婴儿折扣票价收费的婴儿，第二名婴儿按儿童折扣票价收费。

## 5. 免费托运行李额标准

### (1) 中途分程/非中途分程点

“中途分程点”，是指旅客到达某地 24 小时以后乘坐下一航班离开，是指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断

“非中途分程点”是旅客到达某地 24 小时以内乘坐下

一航班离开继续其旅行，一般用符号“x/”表示。

符合“非中途分程点”条件的旅客免费托运行李额统一按祥鹏国际主航段行李额标准执行；符合“中途分程点”条件的旅客免费托运行李额，按照国内、国际各段票面免费行李额标准执行。

(2) 当日中转且可办理通程值机、行李直挂的中转客票及其他类型的中转客票，统一按祥鹏国际主航段行李额标准执行。具体规则可参考《祥鹏航空国际国内联程运输行李收费规定》、《关于更新祥鹏航空国际航线免费行李额的通知》进行保障。(注：由于洲际航线昆明=莫斯科目前为包机航线，转为自营后免费托运行李额再做调整)(注：当日中转且可办理通程值机、行李直挂的中转客票，原则上两段行程在同一天内，即不可跨0点，且需满足“非中途分程点”条件)

## 6. 逾重行李额收费标准

当日中转且可办理通程值机、行李直挂的中转客票，逾重行李额在始发站统一收取，逾重部分统一按照国际段全价票的1.5%收取，国内段不再单独收费，中转站不再收取逾重行李费用。

### (二) 签转、变更和退票

#### 1. 签转

(1) 自愿签转：所有中转联程客票均不得自愿签转，如旅客要求自愿签转，则按自愿退票的原则办理。

(2) 非自愿签转：如联程航段中任意一个航段发生航班不正常，导致其余航段无法正常衔接，则其余航段如涉及签转，一律视同非自愿签转。

因承运人原因导致旅客签转时，优先签转后续祥鹏航空公司航班；若后续无祥鹏航空公司航班，则由不正常航班处理席将旅客需要签转的航段签转至其他航空公司，相关签转费用列支责任方不正常航班费用。

因非承运人原因（不包括旅客自身原因）导致旅客签转时，则仅可办理非自愿退票，重购其他航空公司客票，产生的票款及税费差额由旅客自理。

## 2. 变更

### (1) 自愿变更：

#### 1) 变更日期

① 变更需在运价有效期内进行操作；如延长运价有效期，则需升舱。

② 每次变更航班均收取改期手续费（同舱改期免费的情况除外）。

③ 如改期造成航程中“中途分程点”数量发生增减，导致航程中某些航段免费行李额发生变化，须重新输入票价并进行客票换开。在中途分程点增加的情况下，收取改期费的同时收取中途分程费用；在中途分程点减少的情况下，只收取改期费，不退还原中途分程费用。

④儿童改期按照成人改期相应规定执行；婴儿免收改期手续费。

⑤OPEN 票初次在客票原订舱位订座不收改期费，再次订座按变更日期处理。

⑥同一舱位中如存在不同有效期的情况，在满足运价限制条件的情况下，亦可进行同舱改期。

⑦祥鹏国内 ADDON 航段单独改期，收费按照对应的祥鹏国际、地区航段的规定执行；其它航段改期收费按照对应的祥鹏国际、地区段规定执行。

⑧运价表的改期栏中：

“B”-BEFORE 表示：该航段起飞前；

“A”-AFTER 表示：该航段起飞后；

“/”前为该航段起飞前应收取的金额；“/”后为该航段起飞后应收取的金额；

⑨改期退票变更以在系统中变更订座记录为准。

## 2) 变更舱位

①当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须补收差价至可利用的高等级舱位。

②旅客自愿提高舱位时，收取提升后舱位等级与原舱位等级的差额。

③旅客自愿降低舱位时，可以降舱，但无差额退还。或可按照旅客自愿退票处理，并另购新票。

④ADDON、SPA航段旅客自愿由公务舱变更为经济舱，无差额退还。

⑤电子客票使用OI指令重新出票时，需重新计算票价和税费。如产生差价，需旅客支付。差价执行多不退少补原则。

### 3) 变更费用标准

①始发日期变更，按照当日开放舱位重新订座，运价适用旅行当日的运价。如导致票价发生改变，则按新运价与原付款运价计算差额，多不退少补，同时收取相应的改期费；

②回程日期变更，如升舱与改期同时进行，改期费与高低舱位之间的差价需同时收取。

### 4) 不得自愿变更航程

非自愿变更：

如联程航段中任意一个航段发生航班不正常，导致其余航段无法正常衔接，则其余航段的变更，一律视同非自愿变更。所有中转联程客票如发生非自愿变更，则变更一次后的客票如航班正常，不得再办理非自愿变更。如旅客在此情况下要求再次变更，则按自愿变更处理，收取变更费。

## 3. 退票

### (1) 自愿退票

1) 客票全部未使用：扣除相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

2) 客票已部分使用：

①扣除已使用航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格（国内 ADDON 航段以及外航 SPA 均按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除），再扣除祥鹏国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

②如国内 ADDON 航段为祥鹏承运，且旅客只使用了国内 ADDON 段，祥鹏国内 ADDON 航段按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除祥鹏国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

③如国内 ADDON 航段为祥鹏承运，则旅客使用了祥鹏国内 ADDON 以及祥鹏国际航段的情况下，祥鹏国内 ADDON 航段按照 ADDON 价值扣除并扣除祥鹏国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格，再扣除祥鹏国际航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

④已使用祥鹏全部国际航段并使用了全部外航航段，只退祥鹏 ADDON 航段，则免收退票费。

⑤如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

3) 儿童退票按照成人退票相应规定执行；婴儿免收退票手续费。

4) 升舱后退票，如客票完全未使用，则退还升舱差价，并按照原国际舱位标准扣除退票手续费；如升舱后只使用客票中的 ADDON/SPA 航段，祥鹏国际航段未使用，则需扣除已使用航段的相应价格，并按照原国际舱位标准扣除退票手续

费，并退还国际部分的升舱差价；如升舱后客票中的祥鹏国际航段已部分使用，则需扣除已使用航段的相应价格，并按照升舱后的舱位标准扣除退票手续费，升舱差价不退。

注：此规定同样适用于祥鹏促销运价的退票处理。

例如：旅客购买一张 X 舱的西双版纳=昆明=曼谷的往返程客票，如总票款为 5200 元，之后升到 L 舱，收取升舱差价 2000 元。此时，若旅客未使用此客票并提出退票，应将旅客付的总票款 7200 元扣除 X 舱的退票费 1500 元，余款退还旅客。

### （三）非自愿退票时的退款金额计算

1、如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

2、如果客票已经使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应价值，余额退还旅客，不收取任何其它费用。（来回程航段中的已使用航程构成单程运价计算组，其运价按照 1/2RT 计算）。

3、如需另外计算 SPA 或 ADDON 航段运价，按照 SPA 或 ADDON 运价表对应的运价为准。所有中转联程客票如发生非自愿变更，则变更一次后的客票如航班正常，不得再办理非自愿退票。如旅客在此情况下要求退票，则按自愿退票处理，收取退票费。

### （四）G 舱团队客票

G 舱团队中转旅客的签转、变更及退票规则，按祥鹏航空

公司现行团队管理规定执行。

### **（五）违规核查**

1. 所有变更、退票操作均须取消不成行航段座位，避免造成航班虚耗；

2. 各销售单位在办理中转联程客票退票时需检查客票是否有被违规变更过（含违规改名字）；所有航段均未被违规操作过的联程客票，方可按现行规定办理退票；

3. 当航班正常时，客票上只要有一个航段被违规操作过，一律视为违规客票。一经发现，违规客票将做挂起处理，且不得办理退票，客票作废，未使用航段票款、燃油附加费及其他税费均不退还，同时祥鹏航空将保留追究违规人员由此造成公司损失、法律责任的权利。各销售单位不得受理此类客票任何业务，统一答复旅客回原购票付款处办理相关业务。由此引发的一切后果，由旅客原购票付款处负责。

## **三、国际通程旅客服务保障规定**

### **（一）地面服务保障**

地面保障流程参照祥鹏航空《关于演练后进一步完善国际通程业务地面保障流程的业务通告》执行。

### **（二）不正常航班服务**

#### **1. 不正常航班保障原则**

如因承运人原因发生航班不正常，导致旅客无法正常成行（包括但不限于前序航段延误/取消/备降、后续航段延误

/取消/备降等情况), 均由我司负责旅客所有的航班不正常地面服务保障, 所有相关费用支出我司不正常航班费用。

如因非承运人原因(不含旅客自身原因)发生航班不正常, 导致旅客无法正常成行, 则我司协助旅客进行客票的非自愿退票/改期/签转服务, 相关的地面服务保障费用原则上由旅客自理。

如任意一个航段发生航班不正常, 旅客变更/改签部分航段, 相应的地面保障在符合保障规定的情况下可正常享受。

在不正常航班的处理中, 中转旅客优先安排。

## 2. 不正常航班的信息通告

如前段航班发生不正常, 祥鹏航空应及时准确地与旅客沟通信息并按照不正常航班地面保障的相关规定执行保障。

## 3. 不正常航班的客票变更处理

(1) 祥鹏航空全权负责由 859 票证填开的祥鹏航空不正常航班客票的票务业务。

(2) 如祥鹏航空国内不正常航班客票使用非 859 票证填开, 则处理方式如下:

### 1) 市场部预处理环节:

①非自愿签转: 办理非自愿签转业务时, 不正常航班处理席与旅客、票证方就签转方案达成一致后, 将该方案告知票证方, 由票证方在订座系统中以 OI 换开的方式操作非自愿签转, 具体操作流程以我司现行不正常票务管理规定为

准。

②非自愿变更：直接在后续航班同舱上订座，并手工修改 TKNE 项，具体操作流程以我司现行不正常票务管理规定为准。

③非自愿退票：办理非自愿退票业务时，须提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地或至票证方的直属售票处办理。

2) 非 859 票证填开的祥鹏航空航班客票遇现场临时不正常时，操作流程以我司现行不正常航班票务管理规定为准。

(3) 特殊情况国际段可参考祥鹏航空《祥鹏航空国际不正常航班业务操作规定》；国内段参考《祥鹏航空国内不正常航班票务处理规定的通知》。

#### 4. 不正常航班的行李运输

若旅客行李在中转过程中由于承运人原因遗失或损坏，行李后续由责任方负责，补偿费用由终点站负责赔偿。

#### (三) 中转最短衔接时间 (MCT) 标准：

昆明机场的最短中转时间原则为 120 分钟。

### 四、其他

(一) 本文件自 2018 年 6 月 22 日起生效。

(二) 本产品最终解释权归属祥鹏航空市场销售部。