

海航集团云南祥鹏航空有限责任公司 国际、国内业务通告

收件方：~~海航集团各成员公司市场营销部、海航呼叫业务及航空销售部~~

发件方：~~祥鹏航空市场营销部收益管理中心运价室~~

签发人：~~邓理璋~~——经办人：~~王凡~~——联系电话：~~0871-67095386~~——页数：~~5~~

抄送：~~祥鹏（财务部、运控部）~~

☐请到了——☒请回复——☐请签收——☒请查阅——☒急件

关于重新下发祥鹏航空国际、国内航班重复 客票退票规定的通知

为规避恶意退票风险，特重新制定国际、国内航班重复客票的退票规定，经市场部研究决定，予以下发，具体内容如下：

一、退票规定

(一)同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票。

(二)重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时内按自愿退票办理。

(三)重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时（含）外可免费退一张客票，其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理。

(四)免费退票手续需同时符合以下三个条件：

1. 重复购票退座时间必须在航班起飞前 24 小时(含)前；
2. 旅客重复购买的两张客票的购票时间间隔需在 24 小时以内(含)；
3. 在出票后 24 小时(含)内提出重复购票退票申请并取消航班座位。

(五)退票地点：原出票地、祥鹏航直属售票处、有票务合作协议的安途等售票处（原则上需在原出票地点办理，售票处视现场情况而定）。

(六)退票流程：

1. 票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；票价不一致时，旅客仅能就最后一次购买的客票向原销售单位提出免费退票申请。

2. 旅客提出重复购票申请时，各销售单位须按上述规定确认旅客申请退票的客票符合全退规则后，为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申退原因、旅客其他重复客票票号，并将旅客申退说明（含旅客重复客票票号）提交财务或上传至退票凭证系统。

3. 如因旅客重复客票不在同一家代理人处购买，造成需退票的代理人无法核实旅客两张客票的航班日期、购票间隔、退座时间等是否符合上述全退规定时，需退票的代理人可联系我司客户经理申请协助核实旅客需成行的客票信息，我司客户经理核实旅客需成行客票信息并确认需退票客票符合全退规定，则将旅客需成行的客票相关信息截屏，邮件

反馈至需退票的代理人处。需退票的代理人根据客户经理反馈的邮件内容确认客票符合全退条件后,可为旅客办理免费退票,须在退票单上注明旅客申退原因、旅客其他重复客票票号,并将旅客申退说明(含旅客重复客票票号、客户经理邮件)提交财务或上传至退票凭证系统。

~~二、其他~~

~~(一)如有特殊情况,或对我司业务规定不满意且有明确投诉倾向的旅客,由旅客向原销售单位提出申请并说明具体原因,原销售单位核查未虚耗我司航班座位后,方可转呈此特殊申请:~~

~~1.虚耗标准:未乘机但未取消航班座位;~~

~~2.原销售单位为代理人、B2B或OTA平台,由代理人或平台工作人员转至客户经理,受理人员需仔细核查有无恶意占座行为后交由祥鹏航各营业部经理/各中心经理,酌情调减部分或全部退票费;此类申请代理人凭营业部经理/营销中心经理审批邮件作为退票依据,客户经理需记录台账并按月向财务结算中心反馈;~~

~~3.原销售单位为祥鹏直属售票处,由直属售票处转至当地营业部,受理单位需仔细核查有无恶意占座行为后交由营业部经理/各基地、分公司直管售票处的中心经理或各基地、分公司当日值班领导,酌情调减部分或全部退票费;~~

~~4.原销售单位为呼叫中心,由呼叫中心人员核查有无恶意占座行为后交由呼叫业务部总经理,酌情调减部分或全部退票费;~~

~~5.原销售单位为官网、官方移动平台，由电商后台人员核查有无恶意占座行为后交由市场部电子商务中心经理，酌情调减部分或全部退票费；~~

~~6.原销售单位为安途等合作售票处，由品质管理室核查有无恶意占座行为后交由市场部品质管理中心经理，酌情调减部分或全部退票费。~~

~~(二)呼叫中心接到旅客咨询，按第一点退票规定判断符合全退规定并确认来电号码为PNR中备注的电话号码后，呼叫中心可协助旅客及时在24小时内取消可退票客票的机位，并建议旅客向原销售单位提出退票申请，如旅客表示已联系过原销售单位但未达到其满意度，此类情况各单位可转呈市场部品质管理室，由品质管理室核实具体情况后退单处理或提交市场部品质管理中心经理，酌情调减部分或全部退票费。~~

本文件自2019年4月22日起生效，原8LGJ2018-002《关于重新下发祥鹏航空国际、国内航班重复客票退票规定的通知》同时废止。

特此通知

附表：特殊情况下代理人重复客票退票审批台账

祥鹏航空市场营销部

2019年4月22日

