

关于调整祥鹏航空国际、国内不正常航班多航段客票非自愿退改签操作规定的通知

为提高不正常航班服务品质，降低违规操作风险，现针对《8LGN2019-029 关于修订下发祥鹏航空国内不正常航班票务管理规定的通知》及《8LIS19007 关于祥鹏航空国际不正常航班票务处理规定业务通告》中第八条多航段客票非自愿退改签条款再次做出修订，修订内容如下：

8 多航段客票非自愿退改签

8.1 联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

8.1.1 以祥鹏航连续客票形式销售的各段均为我司承运的多航段联程客票，若其中某段航班发生不正常，则所有航班客票均可办理非自愿退改签手续，**但以下情况除外：不正常航班未使用且销售日期与航班日期是同一天或早于航班日期一天，则不正常航班按非自愿退改签办理，其余航班按自愿退改签办理。**

8.1.2 其中一段为我司承运，其它航段为外航承运，当我司航班发生不正常导致外航航班行程受影响时，祥鹏航必须协助旅客办理外航航班的变更、签转或退票业务，外航航班由此产生的退改签费用，列支我司不正常航班费用，**但以下情况除外：我司不正常航班未使用且销售日期与航班日期**

是同一天或早于航班日期一天，则我司航班按非自愿退改签办理，其余航班按自愿退改签办理。

8.1.3 外航航段不正常导致我司航班行程受影响时，祥鹏航段可协助旅客进行非自愿退改至后续航班，但以下情况除外：外航不正常航班未使用且销售日期与航班日期是同一天或早于航班日期一天，则外航航班按非自愿退改签办理，我司航班按自愿退改签办理。

8.1.4 各单位在办理不正常航班票务业务时，须提醒旅客，如其它航段无法成行，则务必提前取消不成行航段的座位。

8.2 非联程客票、来回程客票、连续客票等不在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

8.2.1 旅客分别购买的各段均为祥鹏航空承运的多航段客票：

8.2.1.1 当其中部分祥鹏航航班发生不正常，其他航段可办理非自愿退改签，但以下情况除外：不正常航班未使用且销售日期与航班日期是同一天或早于航班日期一天，则不正常航班按非自愿退改签办理，其余航班按自愿退改签办理。

8.2.2 旅客分别购买的其中一段/多段为祥鹏航空承运，其他航段为外航承运（含海航集团旗下航空企业）的多航段非联程运输客票：

8.2.2.1 当祥鹏航班发生不正常，外航航班正常时，则

祥鹏不正常航班可办理非自愿退改签；外航航班仅能按外航规则办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

8.2.2.2 当外航航班发生不正常，祥鹏航班正常时，则祥鹏航班仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

8.2.3 如旅客对自行承担变更费、退票费不满且有事态扩大的现象，各单位可请示事发当日各部门值班员，由值班员酌情考虑是否可由祥鹏航为旅客支付退票费用，如由祥鹏航支付，则该笔退票费列支我司不正常航班费用。相关请示流程按《祥鹏航空不正常航班费用管理规定》执行。

本文件自下发之日起生效，原《8LTG2019-005 关于调整祥鹏航空国际、国内不正常航班多航段客票非自愿退改签操作规定的通知》同时废止。未尽事宜仍参照《8LGN2019-029 关于修订下发祥鹏航空国内不正常航班票务管理规定的通知》、《8LIS19007 关于祥鹏航空国际不正常航班票务处理规定业务通告》执行。

特此通知

祥鹏航空市场营销部