

关于祥鹏航空国际不正常航班票务处理规定业务通告

为全面提升不正常航班旅客服务品质，有效减少和处理服务投诉，进一步完善不正常航班管理体系，现对《祥鹏国际不正常航班票务处理规定》进行调整，主要包含：

- 1) 统一国内国际航班不正常情况判定标准；
- 2) 明确 4.2 中外航联运航段不正常费用免责；
- 3) 明确 5.1.1.1 公务舱旅客非自愿降舱后地面及空中服务标准；
- 4) 明确非自愿退票所需证件及特殊情况的处理；
- 5) 明确不允许办理经济舱签转至外航头等舱或公务舱、10 人（含）

以上的整团签转至外航航班的业务及相关请示流程；

- 6) 新增 8 多航段客票非自愿退改签；

7) 新增 9 前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票，如旅客再次提出退改签的申请。

具体修订内容见附件，请相关部门按照此业务规定执行。

本规定自下发之日起生效，同时废止原 《8LGJ2018-032 关于祥鹏国际不正常航班票务处理规定的业务通告》。

祥鹏航空市场营销部

2019 年 7 月 18 日

附件 1:

祥鹏国际、地区航线不正常航班票务处理规定

1 适用条件:

- 1.1 本文适用于祥鹏航空国际自营及包机航班，不含祥鹏航空为市场方的代码共享航班，包机不正常航班票务处理中涉及赔偿类请参照包机协议相关内容。

2 定义

2.1 不正常航班分类

- 2.1.1 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。
- 2.1.2 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：
- 2.1.2.1 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因；
- 2.1.2.2 非承运人原因：天气原因、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

2.2 服务等级:

2.2.1 我司服务等级: 指公务舱、经济舱;

2.2.2 改变服务等级: 公务舱、经济舱之间的变更(如 E 舱变更至 C 舱等)。

2.3 后续航班:

2.3.1 航班不正常时, 原则上须将旅客保护至祥鹏后续可承接的第一个直达航班或中转航班。

2.3.1.1 遇特殊情况: 可将旅客签转、变更至航班起飞当日(不含)前后七天内的祥鹏直达或中转航班。

2.3.1.2 如遇上述规定无法满足的, 如特殊班期, 需请示:

(1) 市场部须邮件请示“事发当日市场部值班员”, 值班员同意后方可给予办理;

(2) 基地、分公司地区请示属地值班员;

(3) 由海航地服代理或无公司驻场单位: 由代理单位请示“服务指挥席”转请示“运控部(地面)值班员”同意;

(4) 市场部场站请示营业部经理;

2.4 联程客票: 指在同一运输合同内, 由不同航班连接两个(含)以上连续航程的客票。

2.5 来回程客票: 指在同一运输合同内, 从出发地点至目的地并按原航程返回原出发地点的客票。

2.6 连续客票: 指填开给旅客与另一本客票连在一起, 共同构成一个单一运输合同的客票。

3 不正常航班识别

3.1 运行网航班动态中各时间点定义:

3.1.1 计划离港:

3.1.1.1 指航班时刻管理部门批准的离港时间。即: 订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

3.1.2 离港:

3.1.2.1 指撤轮挡时间。即: 机组得到空管部门推出或开车许可后, 地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3.1.3 预/实起飞:

3.1.3.1 指预计的航班起飞时间, 如已实际起飞, 则为轮子离地的时间。

3.1.4 计划到港:

3.1.4.1 指航班时刻管理部门批准的到港时间。

3.1.5 预/实落地:

3.1.5.1 指预计的航班到达时间, 如已实际到达, 则为轮子着陆的时间。

3.1.6 到港:

3.1.6.1 指挡轮挡时间。即: 飞机在机位停稳后, 地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

3.2 不正常航班的定义

3.2.1 航班取消: 指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延

误而导致停止飞行计划的情况。

3.2.2 **航班出港延误**: 指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

3.2.2.1 对应运行网上的时间点判断标准为: 离港-计划离港

3.2.3 **航班到港延误**: 指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

例: 航班计划到港时间为 12:00, 若航班实际到港挡轮挡时间为 12:15 时, 该航班属于正常航班; 若实际到港挡轮挡时间为 12:16 分及以后时, 该航班属航班延误。

3.2.3.1 对应运行网上的时间点判断标准为: 到港-计划到港

3.2.3.2 航班到港延误的条款仅适用于已乘机的旅客, 即客票状态为 LIFT/BOARDED、USED/FLOWN 的旅客。

3.2.4 **机上延误**: 指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前, 旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

3.2.4.1 机上延误仅适用于电子客票历史记录中有办理登机牌记录的旅客, 即有 O/C 记录的旅客。

3.2.4.2 目前局方规定的地面滑行时间:

- (1) 30 分钟: 北京首都、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水机场、西安咸阳及境外机场;
- (2) 25 分钟: 重庆江北、杭州萧山、南京禄口、厦门高崎、

乌鲁木齐地窝堡、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛流亭、天津滨海机场、海口美兰；

(3) 20 分钟：三亚凤凰、哈尔滨太平、大连周水子、贵阳龙洞堡、沈阳桃仙、济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川机场、太原武宿、长春龙嘉、南昌昌北、呼和浩特白塔；

(4) 15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。

注：如后期地面滑行时间有调整，则以运行控制部最新下发的为准。

3.2.4.3 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

(1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港

(2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地

3.2.5 满足 3.2.1-3.2.4 其中任意一种情况的，即可判定为不正常航班。但 3.2.3 航班到港延误条款仅适用于已乘机的旅客，即客票状态为 LIFT/BOARDED、USED/FLOWN 的旅客；3.2.4 机上延误仅适用于电子客票历史记录中有办理登机牌记录的旅客，即有 O/C 记录的旅客。

3.3 不正常航班的判定：

3.3.1 因时刻调整、航班取消等原因，在 DETR 票面信息中显示了“IRR”标识的航班。

3.3.1.1 DETR 票面信息中同时存在 IRR SET 及 IRR REMOVE 标识时，应判定为正常航班，如 DETR 票面信息中虽然同时存

在 IRR SET 及 IRR REMOVE 标识，但祥鹏航空官网、各地机场出具的不正常航班证明、祥鹏航空运行网等渠道可开出该客票的不正常航班证明，则该客票可视为不正常航班客票。

3.3.1.2 IRR 在 DETR 票面信息中的查询：

- (1) DETR 提取客票信息时，如票面信息中显示了 IRR 标识则可判定为不正常航班，案例如下：

```
▶DETR:TN/859-24
ISSUED BY: XIANG PENG AIRLINES      ORG/DST: KMG/KMG      ARL-I
E/R: NONEND/NONRER PEN APPLY
TOUR CODE:
PASSENGER:
EXCH:
O FM:KMG 8L 444 C 02NOV 2000 OK C      30K USED/FLOWN
RL: BN:3
O TO:2SVO 8L 667 C 02NOV 2300 OK C      30K OPEN FOR USE
RL: MVQ5Q7 / IRR
TO: KMG
FC: 02NOV17KMG8L MOW2689.128L KMG2689.12NUC5378.24END ROE6.507700 XT 69R
151UH54YQ1700YR
FARE: CNY35000.00 FOP:CASH
TAX: CNY 90.00CN OI:
TAX: CNY 69.00RI
TAX: CNY 69.00RI FOR ALL TAXES: ▶DETR-X
TOTAL: CNY37033.00 TKTN: 859-240
```

3.3.1.3 IRR 在 DETR 历史信息中的查询：

- (1) IRR SET：指 IRR 标识的录入
- (2) IRR REMOVE：指取消原已录入的 IRR 标识

```
destr:tn/8802124287...h
▶DETR:TN/8802124287913,H-
TKTN:8802124287913 NAME:
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 11SEP16 RVAL: 00      IRR REMOVE:
12 1 27SEP/0311/9940 NFMT COUPON REPORTED TO ACCA      指取消IRR标识
11 1 26SEP/1429/27219 ETSU SAC 8806270142955
10 1 26SEP/1429/27219 ETSU N/R REFUNDED BY HKK068
9 1 26SEP/1429/9955 ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
8 1 26SEP/1428/27219 EOTU CHG FLT FROM HU7693/27SEP16/T/CGOURC TO
EOTU CHG FLT FROM HU7693/27SEP16/T/CGOURC
7 1 26SEP/1428/27219 EOTU RES RL MY263R CLEARED
6 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
5 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
4 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
▶DETR:TN/880211245...P,H
TKTN:8802112455254 NAME:
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 12MAR16      IRR SET BY SCHEDULE
9 1 30MAR/0302/9940 NFMT COUPON REPORTED TO ACCA      CHANGE:
8 1 29MAR/2142/27219 ETSU SAC 8806089214211      指因航班变动原因录
7 1 29MAR/2142/27219 ETSU N/R REFUNDED BY HKK068      入IRR标识
6 1 29MAR/2142/9955 ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
5 1 29MAR/0946/10785 EOTU CHG FLT FROM HU7886/08APR16/T/LHWCAN T
O HUOPEN/OPEN/T/LHWCAN
4 1 29MAR/0946/10785 EOTU IRR SET BY SCHEDULE CHANGE
3 1 29MAR/0946/10785 EOTU RES RL PF3RF2 CLEARED
2 1 12MAR/2207/9955 ETSU N/O COUPON CONTROL ADDED TO TICKET
```

3.3.2 PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。

3.3.3 祥鹏航空官网、各地机场出具的不正常航班证明、祥鹏航空运行网不正常航班信息截屏(注:各单位开具的不正常航班证明与本文件条款冲突时,以实际航班执行情况及本文件规定为准办理相关业务,同时祥鹏航空有权向违规开具不正常航班证明的单位追责)。

3.3.4 机型调整的航班

3.3.4.1 双通道机型调整为单通道机型,可视为不正常航班;

3.3.4.2 除第 3.3.4.1 以外,其它类型的机型调整,均视为正常航班;

3.3.5 因我司航班限载导致公务舱或经济舱超售,则超售旅客可按航班不正常的流程实施保障。

3.3.6 如因航班不正常原因,导致旅客无法搭乘原航班或降舱至原航班低服务等级的舱位,则该旅客的原客票均可视为不正常航班客票。

3.3.7 始发站或目的地的机场,在同一城市的不同机场间变更,可以视为不正常航班。

例: 原昆明-浦东航班,目的地改为了昆明-虹桥,可视为不正常航班。

3.3.8 机上延误、航班到港延误的条款仅适用于有办理乘机手续记录的旅客，未办理乘机手续的旅客仅适用 3.2.1-3.2.2 的条款。

3.3.9 在订座终端操作退改签业务时（以原票退座时间为判断依据）查询到航班不正常，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票在订座终端办理完退座手续后，原航班再发生不正常，则已办理完退座手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

3.4 无 IRR 或 UN 标识，且无祥鹏航空官网、各地机场出具的不正常航班证明时，不正常航班的识别标准：

3.4.1 当旅客提出所持客票为不正常航班客票，但提取 PNR 或者 DETR 信息该航班显示为正常时，各单位需至我司运行网--航班动态中查询，以本文第 3.2 条的标准为判定依据，核查不正常航班信息。

3.5 机上延误旅客的后续票务处理原则：

3.5.1 当航班在始发站发生机上延误，已办理乘机手续的旅客要求终止旅行时，地面人员在离港系统中将此旅客由已值机状态修改为未值机状态（旅客电子客票状态变为“OPEN FOR USE”）。

3.5.1.1 在有我司直属售票处的机场：地面人员引导机上延误旅客至我司各机场售票处办理非自愿退改签业务。

3.5.1.2 无我司直属售票处的机场：地面人员告知机上延误旅客，至原出票地点或各直属售票处（官网所出客票至官网）办理后续票务业务。各单位在办理机上延误票务业务时，应先到运行网按照 3.2.4 的要求查询各时间点，如该航班属机上延误，需审核旅客对应电子客票办理乘机手续历史记录，如有方可为旅客办理非自愿退改签业务。各单位需截屏运行网不正常航班信息及客票历史记录一并上交财务。

3.5.2 当航班在经停地发生机上延误，机上旅客要求终止旅行时，按照 7.2.2 在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）非自愿退票的规则办理。

3.6 联程航班衔接

3.6.1 联程或缺口程航班各段均为祥鹏航空承运，或前段为祥鹏航空承运后段为外航承运的：如按照本文标准判定第一段为正常航班，但第一段实际到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间（海天无限产品以其文件中最短衔接时间为准），则第一段可视为不正常航班，以不正常航班的标准处理后续票务业务。

3.7 各单位在处理不正常航班票务业务时，如旅客对我司不正常航班界定标准不满意，经与旅客深入沟通后其仍不满意且有投诉意向时，各单位可邮件请示授权领导（值班制度的岗位请示事发当日值班领导），由领导最终决

策是否可将旅客所持客票判定为不正常航班客票。

3.7.1 授权岗位

- 3.7.1.1 不正常航班处理席、呼叫中心、各直属售票处：邮件请示不正常航班处理席不正常航班主管审批；
- 3.7.1.2 基地、分公司地区请示属地值班员；
- 3.7.1.3 由海航地服代理或无公司驻场单位机场：由代理单位请示“客服部服务指挥席”同意；
- 3.7.1.4 市场部场站请示营业部经理；
- 3.7.1.5 各单位需将领导审批同意的邮件留存，以备核查。

4 不正常航班票务处理原则

- 4.1 当祥鹏航班发生不正常时,可为旅客提供以下票务服务：改期和变更航程、退票、签转；如遇旅客有较强投诉意愿，可根据保障情况进行赔偿,具体赔偿标准以客服部《不正常航班费用管理规定》及市场部《关于祥鹏航空国际不正常航班旅客信息通知程序业务通告》为准。
- 4.2 当祥鹏客票，与祥鹏国际航段联运的外航实际承运航班发生不正常时，不正常航班处理席或一线保障单位须协助旅客联系实际发生不正常的外航保障部门（联系方式由国际业务中心协议对接提供），由其优先为旅客保障至联程客票最终目的地。如外航因特殊情况拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：退票、改期和变更航程，详见 6 非自愿退票与 5 非自愿

变更，由此产生的食宿、交通或重购客票等费用祥鹏不予以承担。

4.3 不正常航班票务服务优先顺序

改期-退票-变更航程-签转至与祥鹏有签转协议的航空公司-签转至与祥鹏无签转协议但与祥鹏有联运协议的航空公司。

4.4 不正常航班票务处理属地化原则

原则上非自愿退票业务由原出票单位办理，客票变更、换开等业务由原出票代理人所属营业部负责处理操作。各业务单位执行首问责任制。

4.4.1 如原出票代理人所属营业部无国际票务处理能力，则可转由发生不正常国际航班始发地营业部处理；如发生不正常国际航班始发地营业部无国际票务处理能力，则可转由不正常航班服务室处理。

5 非自愿变更

5.1 859 祥鹏国际票证

5.1.1 祥鹏国际及地区航段、祥鹏国内航段不正常：

5.1.1.1 祥鹏如后续航班有空余座位可免费变更航班日期，各单位（包含祥鹏各营业部/驻外办事处售票处、祥鹏 95326、不正常航班处理席）可进行如下操作：

- (1) 后续航班可提供同等级舱座位时，不论后续航班开放同等级舱位中的何种子舱位，纸票直接在客票上粘贴更改

条, 加盖票务专用章; 电子客票需相应修改 TKNE 项。如原舱位在后续航班上无座位, 则需联系 95326 在原舱位上 K 位。

- (2) 后续航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时, 也须为旅客在同舱位进行改期, 即不办理非自愿升舱。票务操作同上述 5.1.1, 95326 在上述情况下, 在原舱位 K 位的同时, 必须在高一等级的舱位订相同的座位数(如原舱位为经济舱, 则高一等级舱位为公务舱), 并备案给该航线国际航线管理员, 以便国际航线管理员进行混舱, 避免航班订座数超过航班物理布局。

- (3) 后续航班无法提供同等级舱座位时, 发生非自愿降舱的情况, 原客票按非自愿退票处理, 为旅客在本航班或后续航班曾经销售过的经济舱散客舱位(限 Y-P 舱)重新为旅客订座、出票。由不正常航班室 K 位后出票。按新的舱位等级重新填开客票, 在新客票的 FC 栏注明“INVOL DEGRADE, FIRST/BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱, 享受原公务舱免费行李额, 原票号 XXX”; 并将旅客原客票与新客票间的票价差额退还旅客。此类旅客可在公务舱休息室休息, 地面按公务舱保障, 享受公务舱免费行李额, 空中享受经济舱待遇。注: FC 项或 EI 项必须完整备注非自愿降舱信息及原票号等相关内容, 如缺失,

财务将不予执行全退结算。

- (4) 国际值机可在机场直接把旅客 Go Show 到祥鹏后续航班同等级舱位。Go Show 时发生公务舱非自愿降舱至经济舱的情况，可直接把旅客降至后续航班 Y-P 舱（具体舱位以当天能够出票的最低舱位为准）。并将舱位间票价差额退还旅客，差额列支不正常航班费用。

5.1.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，各单位可进行如下操作：

- (1) 变更航程的原则：

同一始发站国家与同一目的站国家之间的航线可变更航程。变更航程换开的客票，当对应行程涉及到的税费项目变更时，新换开客票的税费栏必须填写新行程的税费项目。

- (2) 由祥鹏的直达航班变更航程为祥鹏其他直达航班或祥鹏与外航联程航班按原客票实收票价换开客票，不产生票款差额。

电子客票：将原客票直接 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCN Y，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT 8L 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE

输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

5.1.2 外航段不正常

不正常航班处理席或一线保障单位须协助旅客联系实际发生不正常的外航保障部门，由其优先为旅客保障至联程客票最终目的地。如外航因特殊情况拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：改期和变更航段，参照 5.1.1 进行，由此产生的食宿、交通或重购客票等费用祥鹏航不予以承担。

5.2 非 859 祥鹏国际票证

5.2.1 非 859 票证填开的祥鹏航空不正常航班客票，非自愿变更原则

5.2.1.1 现场临时不正常：现场采用 GOSHOW 或 FIM 单的方式，非自愿变更至我司后续航班。

5.2.1.2 提前计划性不正常：不正常航班处理席在保障使用非 859 票证填开的祥鹏航空不正常航班客票时，客票签转及 OI 换开须遵循票证一致的原则：

- (1) 直接在后续航班同舱上订座，并手工修改 TKNE 项。
- (2) 如后续无同舱，可申请 K 位（由不正常航班处理席负责处理，95326 所售客票可自行 K 位。）并修改 TKNE 项。
- (3) 如需变更航段，不可以使用 859 票证 OI 换开。原客票由原出票地点非自愿退票处理，重新为旅客协调低价购买

外航或祥鹏航同舱位等级客票，产生的票款及税费差额列支不正常航班费用，多余票款退还旅客。

5.2.2 非 859 祥鹏国际票证外航段不正常

不正常席或一线保障单位优先协助旅客联系外航保障至联程客票最终目的地。如外航因特殊原因拒绝保障，不正常席或一线保障单位应保障旅客客票剩余祥鹏航段顺利使用。服务包含但不限于修改客票状态、祥鹏航段改期或外航段同舱改期。祥鹏航空不承担祥鹏航段票务以外的相关补偿费用。

5.2.3 票务服务：改期和变更航段，参照 5.1.1 进行。

5.2.3.1 祥鹏国际联运客票不正常

针对国际联运客票，如国内段发生不正常，则参照国内段按照国内不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行；国际段按照国际不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行。如国际段发生不正常，同理。

6 非自愿退票

旅客非自愿退票原则上应在原出票地办理，出示相关证件（如护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。如遇特殊情况旅客确实无法回原出票地办理退票，或旅

客非自愿退票，祥鹏可为旅客在异地（非客票出票地）的祥鹏航直属售票处办理退票。接受异地退款的祥鹏航直属售票处应取得原出票地的授权，并根据原出票地所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。一线销售单位在确实无法找到境外原出票地的情况下，联系公司财务结算部门确认客票实收价格后直接办理异地退票，并根据财务结算部门所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

6.1 859 祥鹏国际客票

6.1.1 祥鹏国际及地区航段、祥鹏国内段不正常

原出票代理人或原出票祥鹏各单位可进行如下操作（特殊情况请以 6.1.1.6 进行处理）：

6.1.1.1 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。

6.1.1.2 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）。

6.1.1.3 如去程祥鹏国际航班发生不正常，而旅客要求保留回程座位

可为旅客将去程航班做退票处理。计算应退票价时，单

程祥鹏国际航段价值按照去程实际订座舱位往返程运价的 1/2 计算，其他航段的价值按照相应的销售价计算，不收取退票手续费。

6.1.1.4 SPA 航段运价计算

如需另外计算 SPA 航段运价，按照祥鹏运价表中对应的 SPA 运价为准。

6.1.1.5 航班备降：

如航班从 A 地飞往 C 地，备降 B 地，旅客在 B 地放弃行程，要从 B 地自行前往目的地 C，如 BC 为国际航段，则可退还给旅客相应机票款计算方式为：（BC 航距*AC 地实际销售票价）/AC 航距，如 BC 为国内航段，则按照国内相应文件票价计算方式执行。注意：计算出的票价应不高于当天 B 地至 C 地外航最低票价

6.1.1.6 退票单要求

退票时，在退票单上注明“INVOL REF DUE TO FLT 8L 航班号航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”，同时需将祥鹏航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后。同时需将祥鹏航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后（作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退）。如 OPEN 票无“UN”状态，则打印祥鹏服务信息系统、祥鹏运行网或航班变更通知单上显示的不正常航班网页上的不正常航班信息，作为附件凭

证和财务结算，无此附件不予全退。

- 6.1.2 同一运输合同中的多航段航班，外航航班发生不正常导致无法搭乘祥鹏正常国际、地区航班如旅客要求退票，且能提供相关不正常航班证明，则按非自愿退票进行处理；如旅客无法提供相关不正常航班证明，且我司一线人员也无法从客票信息中验证外航航段是否不正常，则按自愿退票进行处理；如旅客要求变更祥鹏承运的航班，则祥鹏各单位、出票代理人可为旅客免费改期至祥鹏后续可提供同等级舱位的航班。如原舱位在后续航班上无座位，则需与国际收益联系在原舱位上 K 位。

6.2 非 859 外航客票

无论祥鹏国际航段或国内航段发生不正常的情况，祥鹏均须为旅客提供航班不正常的说明，请旅客在原出票地办理退票。

7 非自愿签转

由祥鹏地面服务人员或场站人员进行如下签转操作。允许非自愿签转的客票类型详见 7.3

7.1 859 祥鹏国际客票

7.1.1 祥鹏国际及地区航段、祥鹏国内航段不正常

- 7.1.1.1 与接收公司有签转协议时，按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免

虚耗座位。或直接 OI 换开为接收公司航段,电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”,财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。

7.1.1.2 与接收公司无签转协议但有联运协议时,若接收公司同意,也可以使用 FIM 单进行签转,按 IATA 公布价格结算。电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE,同时取消该航段座位,避免虚耗座位。或直接 OI 换开为接收公司航段,电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”,财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与有联运协议的航空公司列表以运价管理室下发的邮件内容为准。

7.1.1.3 不使用 FIM 单签转或 OI 换开外航航段时,将原客票按非自愿退票处理,重新为旅客购买一张外航同服务等级的客票(尽量协商低价购买),产生的票款差额列支不正常航班费用。

7.1.1.4 由祥鹏的直达航班变更航程为外航直达航班或外航联程航班原客票可按非自愿退票处理,重新为旅客购票,新购客票和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用,需填写《不正常航班费用统计表》,以列明费用明细。《不正常航班费用统计表》请见附表一。与接收公司有联运协议的,也可直接 OI 换开为对方航段,电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”,财务

结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。

例如： 10 月 15 日昆明-苏梅 8L9637 航班取消，原客票票款 1000 元，税费 450 元，非自愿退票应退金额为 1450 元。重新为旅客出票，行程昆明-曼谷-苏梅，如祥鹏国际航段在 M 舱订座（M 舱销售价为 800 元，SPA 航段 500 元），税费为 600 元。为了确保不产生差额，则新开客票的 SCNY 应为 850 元（1450-600）。新客票 Farebasis 和 TOUR CODE 栏按照原客票相应信息输入。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。EI 项输入“INVOL REISSUED DUE TO FLT 8L9637 15OCT”。

7.2 非 859 外航国际客票

7.2.1 与接收公司有签转协议时

按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。

电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。与祥鹏有签转协议的航空公司列表以国际联运业务室下发的邮件内容为准。

7.2.2 与接收公司无签转协议但有联运协议时

若接收公司同意，也可以使用 FIM 单进行签转，按 IATA 公布价格结算。

电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时

取消该航段座位，避免虚耗座位。与祥鹏有联运协议的航空公司列表以运价管理室下发的邮件内容为准。

7.2.3 不使用 FIM 单签转时

纸票撕下原客票该航段的乘机联。

电子客票将原客票该航段的状态修改为“FIM/EXCHANGE”，同时取消该航段座位，避免虚耗座位，并重新为旅客购买一张外航同服务等级的客票（尽量协商低价购买），产生的票款金额列支不正常航班费用。

7.3 非自愿签转适用客票类型

7.3.1 允许非自愿签转的客票

各等级舱位正常销售的散客客票；

儿童（CHD）、婴儿（INF）、学生（SD）等销售客票；

外航销售的含有祥鹏航段的客票；

积分消费免票；

7.3.2 不允许非自愿签转的客票

协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、已规定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票以及其它未包含在 7.3 内的所有客票均不得签转。公务票、宾客免票及优惠票原则上不得签转，除非处理客票当日公司值班 01 同意。

7.4 非自愿签转次序

7.4.1 优先改签重要旅客（VIP、CIP）、特殊旅客、中转外航

国际航班旅客、中转国内旅客（不含同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客；

7.4.2 重要旅客改签要通知所改签航班要客保障单位做好要客服务；

7.4.3 可以根据旅客的要求并征得承运方同意后改签。

7.5 非自愿签转对应舱位

7.5.1 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级舱位；

7.5.2 由于对方航班没有相应等级的舱位，而需要将公务舱旅客安排在对方的经济舱，应使用 FIM 单进行签转并将公务舱与经济舱的舱位差额退还旅客。

7.5.3 不允许办理我司经济舱签转至外航头等舱或公务舱、10 人（含）以上的整团签转至外航航班的业务，如航班发生实超签转等特殊情况时，各保障单位按以下流程请示，由负责决策的值班领导综合考虑旅客服务、成本等因素后下达处置指令：

- (1) 市场部预处理环节须邮件请示“事发当日市场部值班员”，值班员同意后方可给予办理；
- (2) 基地、分公司地区请示属地值班员；
- (3) 由海航地服代理或无公司驻场单位：由代理单位请示“服务指挥席”转请示“运控部（地面）值班员”同意；
- (4) 市场部场站请示营业部经理；

7.6 接受方的选取原则

在办理旅客签转时，应对比协议结算价格，尽量选择结算价格相对较低的签转方式。

7.7 使用 FIM 单（Flight Interruption Manifests—航班中断舱单）的非自愿签转操作流程：

7.7.1 签转旅客时，纸质客票应在“乘机联”上粘贴更改条并加盖条形“签转章”，更改条必须填写接受方的航班号、舱位、日期等信息（不可覆盖原客票航班号及舱位）；电子客票将签转航段的状态改为“FIM/EXCHANGE”，同时取消该航段座位，避免虚耗座位；

7.7.2 当接受方公务舱座位无法满足而需将签转方公务舱旅客降舱签转至经济舱时，纸质客票须在相应乘机联上粘贴更改条。更改条须填写接受方的航班号、舱位、日期等信息（不可覆盖原客票航班号及舱位）；电子客票将签转航段的状态改为“FIM/EXCHANGE”，同时取消该航段座位，避免虚耗座位；

7.7.3 签转方根据实际签转人数填制 FIM 单，一式二份，经签转方、接受方客运值机部门负责人或营业部场站代表签字并加盖“经办单位公章”认可后，各持一份；

7.7.4 签转纸质客票旅客的乘机联应附在 FIM 单后，并保证乘机联与旅客人数相同。由接受方保存，一并作为向签转方结算的凭证。

7.7.5 祥鹏国际联运客票不正常

针对国际联运客票，如国内段发生不正常，则国内段按照国内不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行；国际段按照国际不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行。如国际段发生不正常，同理。

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。

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。

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。

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: 各航段客票的销售日期不是同一天, 且不正常航班客票的销售日期与航班日期是同一天或早于航班日期一天, 则不正常航班的客票按非自愿退改签办理, 其余航段按自愿退改签办理。

例: A 航班正常, 但旅客以祥鹏 B 航班不正常为由, 申请 A 航班非自愿退改签, 各单位办理非自愿退改签时, 需审核 B 航班的航班日期及销售日期:

① B 航班、A 航班的销售日期为同一天, 则两段均可办理非自愿退改签。

② B 航班的销售日期与航班日期为同一天或早于航班日期一天, 则 A 航班只能办理自愿退改签, B 航班可办理非自愿退改签。

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。
- 9 前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票，如旅客再次提出退改签的申请：
- 9.1 客票已非自愿变更至祥鹏航空后续航班后，如旅客再次提出变更、签转、退票：航班计划离站时间前提出按非自愿退改签处理，免收手续费。航班计划离站时间后提出按自愿退改签办理。
- 9.2 以OI形式非自愿签转至外航的客票，如旅客再次提出变更、签转、退票时：
- 9.2.1 签转：
- 9.2.1.1 我司已OI非自愿签转至外航的客票，仅限签回祥鹏航空航班，不允许再次签转至除我司和接受方以外的第三方外航航班中，如旅客要求签转至第三方外航航班时，各单位仅能为旅客办理退票，退票规则以本文第9.2.3条退票条款为准。旅客提出将客票签转回祥鹏航空航班：
- (1) 接受方航班正常时，各单位需按接受方客票的舱位对应规则收取变更费，在旅客支付相应变更费后，可将旅客

客票 OI 回祥鹏航空航班并在签转前原 8L 客票舱位订座，如无同舱开放，可申请 K 位，免费行李额与签转前原 8L 客票一致。

- (2) 接受方航班不正常时，则可将旅客客票免费 OI 回祥鹏航空航班。

9.2.2 变更（如旅客提出将我司已 OI 签转的客票再次变更至接受方其它航班时，所有的变更规则一律以接受方现行规定为准）：

- 9.2.2.1 接受方航班正常时，若接受方允许变更，需按接受方客票的舱位对应规则收取变更费。在旅客支付变更费及舱位间升舱差价后，可将旅客客票变更至接受方其它航班中。若接受方不允许变更，则只能为旅客办理自愿退票。

- 9.2.2 当接受方航班不正常时，可按接受方规则为旅客办理非自愿变更。

9.2.3 退票

- 9.2.3.1 接受方航班正常时，以接受方现行退票规定为准为旅客办理自愿退票，自愿退票需按接受方客票的舱位，我司按照客票的舱位对应规则收取退票费后，余额退还旅客（不得超过祥鹏航原不正常航班客票的原付票款金额）。

- 9.2.3.2 当接受方航班不正常时，可按接受方规则为旅客办理非自愿退票。

- 9.2.4 各保障单位在操作祥鹏航不正常航班 OI 非自愿签转时，

须提前明确告知旅客相关的条款, 及以 OI 方式签转后客票的所有票务规则, 待旅客同意后, 方可为其办理 OI 方式的签转。旅客可至祥鹏航各直属售票处打印使用 859 票证 OI 换开客票的行程单。

9.2.5 我司各销售单位(祥鹏直属售票处、不正常航班处理席、95326 等)需协助或引导旅客办理以 OI 形式非自愿签转至外航客票的再次变更、签转、退票业务。

9.2.6 各单位在使用 OI 换开的方式, 操作不正常航班非自愿签转时, FN 项的格式如下:

9.2.6.1 第一次非自愿签转时, FN 项输入格式为: RCNY (新票票面价) 项输入祥鹏航原不正常航班客票票面价、SCNY (新票与旧票间差价) 项输入 0.00, OB (税费) 项输入 TEXEMPTOB。EI 项打印: 原客票限制条件, 原票号, INVL。

9.2.6.2 再次进行非自愿变更或签转, 且需收取舱位间差价时, RCNY (新票票面价) 项输入祥鹏航原不正常航班客票票面价+新票与旧票间票款差额、SCNY (新票与旧票间差价) 项输入新票与旧票间票款差额, OB (税费) 项输入变更费。EI 项打印: 原客票限制条件, INVL。

9.2.7 各单位需留存外航航班不正常的信息, 以备后期核查:

9.2.7.1 如外航客票或 PNR 中有 IRR 标识或者 UN 标识, 可默认为外航航班不正常, 各单位需将该信息截屏, 以备核查。

9.2.7.2 如外航客票或 PNR 中无 IRR 标识或者 UN 标识, 但旅客提

出外航航班不正常，各单位可要求旅客提供外航不正常航班延误证明，做为办理免费退改签业务的凭证。

9.2.7.3 外航航班不正常的信息获取，以各外航现行规定为准。

9.3 祥鹏航空国际航班客票，以在我司原 PNR 中占座，旅客至机场 GOSHOW 或 FIM 的方式签转至海航集团内成员公司航班的客票，如旅客在 GOSHOW 或 FIM 之前提出再次退改签，各单位可按非自愿退改签处理，免收手续费。

9.4 特殊情况处置流程：

9.4.1 当旅客对本文第 9 条的退改签收费政策不满意，或有投诉倾向时，各单位可请示事发当日各部门值班员，酌情减免退改签费用（含票款差额）。各单位需留存值班员的批示意见，以备后期核查。

注：各单位须提醒以上有特殊需求的旅客，须在外航航班起飞前取消外航航班座位。

10 其它

10.1 祥鹏国内航班不正常导致国际航班行程受影响，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。由于祥鹏国际、地区航班不正常，导致旅客无法正常搭乘后续联运航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。

10.2 非 859 的外航客票上的祥鹏国内航段发生航班不正常情况，不得直接 Go Show 至外航航班。

10.3 与外航联运 SPA 的订座舱位原则

在外航舱位开放的情况下，请严格按照协议舱位，由低至高选择订座。如换开客票后，因航班日期邻近，外航舱位关闭，则可以在协议舱位以外订座，舱位顺序由低至高。非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由祥鹏支付；

OPEN 客票的处理原则

若旅客在确定 OPEN 票日期时，航线被取消，将对此类客票进行非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买祥鹏中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

10.4 旅客自愿改期，所改日期的航线被取消时（短期取消的航班，尽量劝说旅客改期到后续航班），30 天内 8L 无法提供后续航班的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买祥鹏中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

10.5 以直接购票方式保障至至外航的客票，在外航航班正常的情况下，如旅客提出退票，按外航的自愿退票规定处理。如旅客提出签转回祥鹏航班：在外航航班正常的情况下，需参照自愿签转的规定办理；在外航航班不正常的情况下，应请旅客到外航的柜台办理签转至祥鹏航班的手续。

- 10.6 在航班不正常情况下, 旅客客票状态为 NO SHOW 时, 可根本本规定条款进行保障。
- 10.7 系统“UN”的计划性航班时刻调整, 无论国内、国际航班, 一律按照非自愿变更处理。
- 10.8 本文件自下发次日生效, 同时废止原《8LGJ2018-032 关于祥鹏航空国际不正常航班票务处理规定业务通告》。
- 10.9 针对 169 票证不正常航班通知保障程序, 不正常席值班人员监控短信推送异常提示短信, 筛选是否有推送失败国际航班旅客, 对推送失败旅客, 值班人员登录祥鹏不正常航班管理系统, 编辑个人短信单独推送并确认是否推送成功(短信内容为英文版), 对预留座机号无法短信推送的境外航延旅客, 值班人员电话通知旅客航变信息, 如电话通知仍无法联系上旅客, 如客票有出票终端, 值班员汇总编码发邮件至祥鹏国际营销室, 以上方法均无法联系上旅客, 参照祥鹏不正常航班服务室处置原则发送保障邮件至现场或客服席现场保障。

附表 1：
不正常航班费用统计表

序号	原票号	退款金 额	原票承运 人	新票号	新票价 格	新票承运 人	差额	备注