

海航集团云南祥鹏航空有限责任公司 国际运价通告

收件方：各销售单位

发件方：祥鹏航空市场营销部收益管理中心

签发人：邓理璋 经办人：周安琪 联系电话：0871-67095411 页数：38

抄 送：8L（财务部、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 2020 年国际航线 销售运价手册的通告

各销售、保障单位：

现制定下发 2020 年国际运价手册，请各单位遵照执行。

特此通告

祥鹏航空市场营销部

2019 年 12 月 20 日

祥鹏航空 2020 年国际航线销售运价手册

（适用航班日期：2020 年 1 月 1 日-2020 年 12 月 31 日）

主要调整内容提示如下：

- 1、调整销售代理费规则及相关规定，详见散客规则第 7 条；
- 2、新增散客规则第 9 条第（10）款：当销售特殊旅客（包括但不限于不占座婴儿、占座婴儿、有陪儿童、孕妇、额外占座旅客、青少年旅客等）的联程客票中包含非祥鹏实际承运航班时，一线需提示旅客致电实际承运航司了解相关规定，旅客因自身原因未联系实际承运航司，未了解相关规定从而影响后续行程的，由旅客自行承担责任；
- 3、更新税费退票规则详见散客规则第 14 条第（7）款；
- 4、更新因病退票规则详见散客规则第 14 条第（9）款；
- 5、更新散客规则第 14 条第（10）款为“退票汇率应按原出票日期的汇率进行换算”。
- 6、更新境内外通航航点 MCT 时间，详见附件一；
- 7、更新各航线免费行李额，详见附件二；
- 8、因航线时有调整，各航线的中途分程及转机点规则不纳入本手册，各航线的中途分程及转机点规则请以下发的各航线政策为准；
- 9、本手册下发后相关内容如有变化，请以最新的业务通告及业务规定为准。

目录

第一部分 散客规则	5
第二部分 团队规则	24
第三部分 行李规则	26
第四部分 附录	29
附件一 境内外通航航点 MCT 时间	29
附件二 各航线免费行李额	30
附件三 祥鹏航空购票服务书	32
附件四 IE 系统自动出票指令	34

第一部分：散客规则

1. 适用范围

本运价手册适用于祥鹏航境内外直属售票处、办事处、营业部及授权代理人销售使用。本运价手册的最终解释权归祥鹏市场部。

2. 适用期

2020年01月01日—2020年12月31日(另外注明的除外)。适用期以祥鹏航第一国际或地区航段的旅行之日为准。

3. 子舱位布局

(1)C/D/I/J 舱为公务舱舱位，J 舱为免票专用舱位。

(2)Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/W/S/G/O 舱为经济舱舱位；其中 G 舱为团队舱，Z 为提前销售舱位，U/T 舱为中转联程专用产品舱，S 舱为积分兑换专用舱位，O 舱为优免票舱，A/R/E/W 为产品舱。

4. 除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用。

5. 运价组合

(1) 纯外航航段优惠运价（SPA 运价、ADDON 运价）和祥鹏 ADDON 运价均不得单独使用，需与祥鹏国际、地区航线销售运价组合使

用。全程运价适用条件以祥鹏国际、地区航段适用的运价规则为准。

(2) 1/2RT 运价组合销售

销售来回程、缺口程机票时，可以与 8L 国际及地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行，且全程代理费按照较低的标准执行。当去程与回程的航班日期分属周中、周末时，则运价为周中与周末价格 1/2RT 组合。

例如：PEK=BRU 去程和回程分别订座在 L 舱和 X 舱，可以使用 L 舱来回程运价的 1/2 与 X 舱来回程运价的 1/2 组合，构成旅客的全航程销售运价，该组合运价的适用条件按照 X 舱规定执行。Fare basis 需分别填写，即 L 舱对应 L 舱的 fare basis；X 舱对应 X 舱的 fare basis；Tour code 需填写两个政策的 tour code。如旅客为儿童，L 舱有儿童折扣、X 舱无儿童折扣，则全程运价为 75%的 L 舱 1/2RT 价格+100%X 舱 1/2RT 价格构成。其他规则同成人。

6. 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

1) 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。

2) 儿童销售票价为相应成人销售运价的 75%（另有规定除外），在 FAREBASIS 后加注“CH25”。

3) 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，和儿童同样享受免收民航发展基金。

4) 若儿童在旅行过程中已满 12 周岁，祥鹏航班无需补收儿童与成人的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

5) 儿童必须有 18 周岁以上的成人陪同。如果没有成人陪同，满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，否则不予承运。与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童须在满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合我司无人陪伴儿童运输要求，则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

6) 儿童燃油费收取标准同成人，免收民航发展基金。

(2) 婴儿票价

1) 婴儿指旅行开始之日满 14 天但不满两周岁的未成年人。

2) 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) 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，税费标准按婴儿执行，身份标识使用 INS（占座婴儿）。

(3) 不占座婴儿变更免收变更手续费；儿童变更按照成人变更相应规定执行，变更费同成人，占座婴儿变更规则同儿童。

(4) 不占座婴儿免收燃油费和民航发展基金。占座婴儿税费标准按不占座婴儿执行，行李按儿童执行。

7. 销售代理费

(1)中国销售的散客客票代理费：根据舱位设置不同的代理费，具体参见我司渠道代理费政策。

(2)境外 BSP 代理费：已加入 BSP 的国家，代理费根据国家进行区分，具体参见渠道 BSP 基础代理费政策。

(3)祥鹏航为市场方的代码共享航班的代理费标准以具体运价政策规定为准。

8. 留学生定义及相关规定

(1) 留学生：赴国外正规学校留学的中国留学生和在中国留学的外籍学生。

(2) 适用人员：留学生及其家属。家属仅包括其父母、配偶和子女。

(3) 出票规定：出票时需在“旅客姓名”栏（NAME OF PASSENGER）中的旅客姓名后填写/SD（适用于留学生）或/ASD（适用于留学生家属）。Q 票价时，均使用 QTE:SD/8L 指令，以确保享受行李优惠。

(4) 购票规定：需提供护照及学生证复印件或入学通知书复印件，出票后需将票号备注在复印件上做为结算凭证。随行的留学生家属可以享受留学生销售价格，但每位留学生限带 2 名家属同行。留学生家属需将有效身份证明需留存备查。其他证件（比如 ISIC 国际学生卡等）均不可做留学生认证使用。

(5) 旅行限制：

- 1) 留学生家属需与留学生客票航程相同。
- 2) 在同一去程航班订座，回程不限定。

9. 运价销售规定

- (1) 适用于 859 票证（含 859 本票及以 859 确认的中性客票）。
- (2) 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。
- (3) 祥鹏为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照祥鹏相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

- (4) 淡旺季的确定以 8L 第一国际或地区航段的旅行之日为准。
- (5) 运价表政策中的所有销售运价均不包含税费及 Q 值。
- (6) 除 ADDON 和 SPA 航段，运价均不可反方向使用。
- (7) 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销售，违者将按较高运价补收差额并且处以每张机票 CNY300 的罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照公布运价补收差额。
- (8) 特殊旅客客票限在祥鹏航指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请与祥鹏航当地营业部或 95326 咨询。
- (9) 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，祥鹏航空不承担相关责任。
- (10) 当销售特殊旅客（包括但不限于不占座婴儿、占座婴儿、有陪儿童、孕妇、额外占座旅客、青少年旅客等）的联程客票中包含非祥鹏实际承运航班时，一线需提示旅客致电实际承运航司了解相关规定，旅客因自身原因未联系实际承运航司，未了解相关规定从而影响后续行程的，由旅客自行承担。

10. 旅客信息录入

DAPI: /P1（旅客序号）指令格式见下（其中横线处的信息必须输入）：

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别（男婴 MI、女婴 FI）/证件有效期限/旅客姓名（按护照填写）/持有人标识 H/P1

SSR DOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

美加航线需按以下格式输入：

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 D（表示目的地）/国家/详细地址/城市/所在省市（州）信息/邮编/I 婴儿标识/P1

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 R（表示居住地）/国家/详细地址/城市/所在省市（州）信息/邮编/I 婴儿标识/P1

11. 客票填写规定

- (1) 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所留时限两个时限的早者为准。
- (2) 祥鹏ADDON航段和外航航段（含外航SPA和ADD ON航段）需与祥鹏国际、地区航段填开在同一本客票上，或连续客票上。
- (3) 旅客姓名后面输入正确的旅客身份类别识别代码，如SD（留学生）、ASD(留学生家属)、CHD、UM（无陪儿童）、INF（不占座婴儿）、INS（占座婴儿）、DL(劳工)、SC（海员）等，但MR，MS等称谓不做强制要求。
- (4) “FARE BASIS” 栏：
 - 1) 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础代号。例如：“YOWCN” 或 “L6MCN”；

2) 儿童需在FAREBASIS后加注 “CH25”，婴儿加注 “IN90”；

3) “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏：填写 “NON-END/PENALTY APPLY”，表示不得签转，适用相应的退改签规则。判断改期退票的时间以在系统中变更订座记录的时间为准。

(5) 使用自动出票指令，以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票，将以票面价作为结算标准，客票不打 TOUR CODE。使用手工出票指令，必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS。TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码，如果只使用一个政策，则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 即可；如果是两个政策组合使用，TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE，第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后，格式为：FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

(6) “ NOT VALID AFTER” 栏：

1) 按照较严格的舱位规定的有效期填写。

2) 销售注有最长停留期的运价时，须注明有效截止日期；如超过该期限，则需升舱。如单程有效期超过此运价手册执行日期，则注明此运价手册最终截止日期；无注明将按照公布价格结算。

3) 若旅客改期，则客票运价有效期自变更后客票始发日开始计算，需同时修改 NOT VALID AFTER 项（统一由祥鹏航各地售票处、95326 或特别授权的售票处办理）。例如：

KMG-BKK-KMG，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，始发日期 6 月 1 日，有效期截至 12 月 1 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 6 月 5 日，有效期截止日期为 12 月 5 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 5 月 25 日，有效期截止日期相应改为 11 月 25 日。

(7)运价有效期：有效期自第一始发国际主航段开始算起，回程截止日期以最后一个国际、地区主航段旅行之日（当地时间）为准。

例：LJG-KMG-CEB-KMG-LJG，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，则 KMG-CEB-KMG 在 6 个月内往返即可。

12. 航程中的航段使用顺序

(1)祥鹏航国际及地区航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的客票，祥鹏航不予承运。

(2)对于旅客自愿放弃祥鹏 ADD ON 航段、外航航段（含外航 SPA 及 ADD ON 航段）或祥鹏国际航段的情况，在航班起飞前统一由祥鹏 95326 呼叫业务中心负责将自愿放弃航段状态进行状态终结操作（祥鹏 859 客票可将放弃航段的状态改成 VOID，非祥鹏 859 客票可将放弃的 8L 承运航段的状态改成 USED/FLOWN），允许后续航段继续使用。此种情况，旅客自愿放弃航段的票款及税费均不予退还。

(3)未按顺序使用的航段视为旅客自愿放弃，航段的票款及税费均不予退还。

(4)因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照《祥鹏航空国际不正常航班票务处理规定》处理。

13. 客票变更（包括变更日期、舱位、航班号等自愿变更，不包括变更旅客姓名、航段、承运人，如在航班起飞后变更，还需收取相应的 NO SHOW 费；非自愿变更请参考《祥鹏航空国际不正常航班票务处理规定》）

(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。

5) OPEN 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) 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，同时收取改期费。
- 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，同时收取改期费。
- 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。
- 4) ADDON、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。
- 3) 税费差的计算，执行多不退少补的原则。
- 4) no-show 费的收取，按照是否于航班起飞前在编码中取消座位为标准进行判断。按对应舱位的 NOSHOW 费标准收取相应的费用。

(4) 不得自愿变更航程

(5) 因病变更

旅客因病提出变更航班，提供相关证明后，同舱改期可免收变更费，不允许改期的的客票因病变更，同舱改期也可免收变更费。

因变更导致的升舱需补交升舱差额；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。因病变更需满足以下条件：

1) 旅客须在航班规定离站时间前提出并退座, 在祥鹏航当地办事处或营业部售票处办理非自愿变更手续, 非自愿变更凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符, 不得涂改, 否则视为虚假凭证, 不予因病变更。旅客在办理因病变更手续时, 必须提供凭证原件由祥鹏航当地办事处或营业部售票员验证, 并需办事处/营业部经理签字, 上交财务部的凭证应尽量为原件, 如旅客确需报销, 上交凭证也可为复印件。

2) 航班规定离站时间/截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300（元）含以上医药费收费单, 凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写, 在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明, 病历、收费单要求与凭证打印日期要求同上。

3) 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历, 若一时无法取得医疗单位证明, 必须经当日航班乘务长及场站负责人共同在机票上签字。

4) 患病旅客的陪伴人员要求变更, 须与患病旅客同时提出, 按非自愿变更规定处理。陪伴人员的限额为 2 名。

14. 退票规定

(1) 退票地点

1) 旅客**自愿、非自愿退票**原则上应在原出票地办理，出示相关证件（如身份证、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。

2) 旅客**非自愿退票**还可参考《祥鹏航国际不正常航班票务处理规定》处理。

3) 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。

4) 祥鹏航售票处在受理并办理异地退票时：

①全部未使用客票：

旅客自愿退票：财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

旅客非自愿退票：病退及不可抗力导致的非自愿退票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费（*注）。

②部分使用客票，操作方案同上；

如需追回代理费，金额为：退票金额*原票实际结算代理费率

*注：1、除非不正常航班，祥鹏航不得无故 OI 换开代理商客票；

2、如祥鹏航已将代理商客票换开为祥鹏航本票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

(2) 退票期限

1) 旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票。OPEN 票需在购票之日起 12 个月以内申请退票。

(3) 有以下任何一种情况，祥鹏拒绝退票

1) 逾期未提出退票申请；

2) 退票申请时未能提供有效证件或票证；

3) 经计算已无余款可退；

(4) 运价表的退票栏中：“B” -BEFORE 表示：需退票航段起飞前；“A” -AFTER 表示：需退票航段起飞后；“/” 前为需退票航段起飞前应收取的金额；“/” 后为需退票航段起飞后应收取的金额。退票时间以在系统中退座的时间为准。

(5) 自愿退票时的退款金额计算(如在航班起飞后退票，还需收取相应的 NO SHOW 费)

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 舱的北京=布鲁塞尔=巴黎的往返程客票,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。

(6) 非自愿退票时的退款金额计算请参考《祥鹏航国际不正常航班票务处理规定》执行。

(7) 退回税款

1) 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款(燃油附加费除外)。但当客票出现以下任何一种情况,祥鹏拒绝退税:

①逾期未提出退票申请;

②退票申请时未能提供有效证件或票证;

2) 当客票经计算应退金额出现负数时,则在燃油附加费中进行抵扣,再退还未使用的税款。

3) 当客票规定不允许退票时，则客票票款部分及燃油附加费不退，未使用的航段除燃油附加费以外的税费退还旅客（另有规定的除外）。

(8) 退款进位

个位需进到人民币 10 元，涉及到计算手续费数额及需减去的运价数额须先进位后再进行下一步的计算。

(9) 因病退票

旅客须在航班规定离站时间前提出并退座，在祥鹏航当地办事处或营业部售票处办理非自愿退票手续。病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予病退。旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件由祥鹏航当地办事处或营业部售票员验证，并需营业部经理签字；上交财务部凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

1) 航班规定离站时间前提出病退的凭证为：在中国内地由县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300 元(含)以上医药费收费单，部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客，可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具。凭证的签发与打印日期必须在购票后，及航班规定离站时间前(特殊情况允许部分凭证出具日期超出范围，如：病历本或诊断证明的日期在航班离站时间前，收费单的日期在航班离站时间后；病历本或诊断证明的日期在购票前，收费单的日期在购票后)。

2) 在始发地、经停地、备降地机场突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长或地面保障单位负责人在机票或登机牌上签字。

3) 患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，免收退票费，否则一律按自愿退票处理。陪伴人员的限额为 2 名，即有 1 名患病旅客申请退票，同一航班中陪伴出行的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。

4) 乘机人因非同一行程亲属生病提出病退申请，按自愿退票规定办理。

5) 病退须本人办理，如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人书写并签字的委托书及代办人、患病旅客证件原件和病退凭证原件办理退票手续。

6) 死亡旅客客票退票参照病退规定办理，应由退票申请人提供乘机人的死亡证明，死亡证明等同于病退需提供的相关资料。

(10) 退票汇率应按原出票日期的汇率进行换算。

15. ADDON/SPA 航段使用说明：

(1) ADDON/SPA 航段价格只能与祥鹏航国际、地区航段运价组合使用，不得单独使用。组合运价全程执行祥鹏航国际、地区航段运价规则。出票时，ADDON/SPA 必须与祥鹏航国际与地区主航段在同一票价计算组。

(2) 祥鹏航国际、地区航段与 ADDON 航段的舱位组合规定：

ADDON/SPA 航段经济舱可与祥鹏航国际、地区航段经济舱、公务舱组合使用；

ADDON/SPA 航段公务舱仅限与祥鹏航国际、地区航段公务舱组合，不能与祥鹏航国际、地区航段经济舱组合。

祥鹏航在订座系统中发布的票价只适用于经济舱+经济舱、公务舱+公务舱运价组合；如旅客行程是 ADDON/SPA 航段经济舱与祥鹏航国际、地区航段公务舱之间的运价组合，则需手工计算，客票上填写 tour code。计算方法如下：ADDON/SPA 航段相应舱位的价格+祥鹏航国际、地区航段点到点的票价。

(3)上述价格为散客 OW 价格，RT=2*OW；团队不适用散客 ADDON/SPA 运价。

(4)部分航线的部分 ADDON/SPA 点有多组 ADDON/SPA 价格，各销售单位需按舱位匹配关系进行销售，并按相关文件增加 FARE BASIS 后缀。

(5)ADDON/SPA 航段行李规则均按祥鹏航国际及地区航线的行李规则执行。

(6)祥鹏航自营国际与地区航线所有散客销售舱位，如国际航段定妥座位，而祥鹏航国内航班尚未入电脑的情况下，国内 ADDON 段不可以进行 OPEN 方式出票。

第二部分团队规则

1. 团队运价：

- (1) 团队定义为 10 人及 10 人以上，路线及出发日期相同。
- (2) 2-9 人在航班座位允许的情况下可申请小团队。如有需求，请与当地营业部联系。
- (3) 一团一议的团队申请需求，需联系当地营业部。
- (4) 如团队政策中无儿童、婴儿折扣，儿童、婴儿票适用此团队政策中的成人票价。

2. 客票填开

- (1) “CLASS” 栏：填写团队舱位代码。例如：“G” 舱。
- (2) “FARE BASIS” 栏：填写与团队舱位相匹配的运价基础代号。例如：“YGV10”。
- (3) “FARE” 栏：填写公布运价的计算结果。
- (4) “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏：按对应政策的要求填写。
- (5) “TOUR CODE” 栏：填写团队价格所使用的运价政策号码。
- (6) “NOT VALID AFTER” 栏：旅行最后一段必须注明有效截止日期。无注明将按照公布价格结算。
- (7) 团队任何一个航段都不得 OPEN。

3. 变更

- (1) 团队客票一经开出不得变更航段、航班及日期，除按照 IATA 规定因旅客或其近亲属死亡或因病不能成行的情况外。
- (2) 按照 IATA 规定可以变更的旅客必须通过原购票单位办理变更，航空公司不接受旅客个人变更申请。

4. 团队退票

一般情况下，团体旅客不得自愿退票，具体按以下规定执行（另有规定的除外）

航空公司不接受旅客个人退票申请，旅客个人退票必须通过原购票单位办理。团队客票的退票必须在航班起飞前提出申请，以获得祥鹏航座位控制部门的确认为准。

(1)退票程序：由出票单位在原出票地点提交退票手续。

(2)有以下情况之一的，拒绝退票（税费也不退）：

1)逾期未提出退票申请；

2)申请时未能出示有效证件或票证；

(3)团队退票规定：票款和燃油附加费不退，仅退还未使用航段除票款和燃油附加费以外的税费款项。

(4)团队旅客因病退票

1)旅客因病退票除有效证件外还需出具散客规则第 14 条第(9)款规定的相关证明及凭证, 按非自愿退票规定处理。

2)团队旅客因病退票，将不影响团队其他成员享受该团队运价，不用重新计算团队票价和 FOC 人数。

(5)非自愿退票时的退款金额计算具体规定

1)如果客票完全未使用，则退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收任何费用。

2)客票已经部分使用，则将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段相应的团体优惠运价（单程运价按团队优惠来回程运价的 1/2 计算）的金额，余额退还旅客，不收取任何其它费用。

第三部分 行李规则

1. IATA 规则-RES0302：

行李规则由免费行李额和行李费两部分组成。联运双方或各方有协议约定的，行李规则按协议条款的规定执行，除此之外，针对每一个的行李运输段，下述 4 个步骤将作为联运时选择使用行李规则的标准并适用于联运行程：

第一步：若参与联运的承运人公布的行李规则相同时，则适用该行李规则。

第二步：若参与联运的承运人行李规则不同时，则执行最主要承运人（MSC-MOST SIGNIFICANT CARRIER）公布的行李规则。

注：除非市场方规定执行承运方的行李规则外，代码共享航班将适用市场方的行李规则。

第三步：若 MSC 没有公布行李规则，将执行联运行李接收承运人的规则。

第四步：若接收联运行李的承运人没有公布行李规则，则联运行程将按航段分段执行承运方的行李规则。

附：MSC 的选取原则（以行李运输段为确认 MSC 的前提，即一个行李运输段选对一个 MSC）

(1) 当旅客跨区旅行时，承运第一个跨区航段的承运人为 MSC（例外：环球程的 MSC 为跨 TC1 与 TC2 间的第一个航段的承运人）

例：BRU-HU-X/PEK-8L-BKK，此行程为跨 TC2 与 TC3 间的旅行，所以承运 BRU-PEK 的 HU 为 MSC；若旅客在 PEK 中途分程，则 BRU-PEK 段适用 HU 的行李规则，PEK-BKK 段适用 8L 的行李规则。

(2) 当旅客在同一区内旅行时，承运第一个跨次区航段的承运人为 MSC。

例：KRT-HU-X/DXB-KQ-NBO，此行程为 TC2 内由中东次区至非洲次区间的旅行，所以承运 DXB-NBO 的 KQ 为 MSC。

(3) 当旅客在同一次区内旅行时，承运第一个国际航段的承运人为 MSC。

例：KMG-8L-X/BKK-GA-SIN，此行程为 TC3 内东南亚次区内的旅行，所以承运第一个国际航段（KMG-BKK）的 8L 为 MSC。

2.逾重行李费收取标准

- (1)包机及祥鹏为市场方的代码共享航班免费行李额以系统显示为准。
- (2)对于有特殊规定的行李，请参照具体的文件规定打印免费行李额、计收逾重行李费。
- (3)同行旅客的免费行李额不能合并使用(包机航班除外)。

3.中航信（1E）系统行李查询指令

- 未出票前，在定妥行程并输入“QTE”指令后方可使用 XS FSB。
- 出票后，在输入“ABR 票号”指令后方可使用 XS FSB。

4.销售注意事项

(1)请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定进行打印免费行李额，祥鹏航空将按电子客票票面的免费行李额接收行李，如因销售单位擅自修改免费行李额导致祥鹏航空超过规定标准接受免费行李或旅客投诉，对于超规接收的行李，祥鹏航空将按祥鹏航空的超限行李收费标准收取逾重行李费；产生旅客投诉的将由销售单位承担一切责任；对于情节严重者，祥鹏航空将视情况对销售单位进行处罚。

(2)当 8L(含*8L)承运的 ADDON 航段与 8L 国际主航段间中转时间超过 24 小时，系统会将 ADDON 航段自动判定为一个独立的行李运输段，行李额显示的将是此航段的行李额，因此，在出票时可按祥鹏航国际主航段的行李标准手工修改此条 ADDON 航段的行李额。

(3)修改 FBA 不会影响 DFSQ: A 自动出票指令中的 A 标识。

(4)对于系统中不能直接 Q 出正确票价或正确行李额的客票，出票时必须在 FC 项中输入正确的行李额。

(5)出票时使用 QTE: 旅客类型代码/8L, Q 出免费行李额。符合证件要求和旅客性质要求的留学生、劳务人员、新移民、海员等

旅客如需享受相应的行李优惠，需到祥鹏航直属售票处或代理人办理购票，并在第一次购票时出示相应的身份证明，之后按各航线政策规定的旅客类型享受行李优惠，行李优惠不与票价相关联，即：上述旅客在任意经济舱订座，均可按航线对应的特殊行李优惠政策享受行李优惠。祥鹏航空不提供因未享受行李优惠而提出的客票换开服务。

(6)因改期导致祥鹏航空与外航联运航段由不同的行李运输段变为了一个行李运输段（即祥鹏航与外航联运航段中无中途分程），或由一个行李运输段变为了两个行李运输段（即祥鹏航与外航联运航段中出现中途分程），在改期的同时，需要按 IATA 的行李规则对行李额进行修改。

(7)各销售单位在售票时应提醒旅客若有逾重行李,超额、超重、超大行李或特殊行李，应提前到机场办理相关手续。

第四部分：附录

附件一：境内外通航航点 MCT 时间

各销售单位应严格遵守祥鹏各机场最低衔接时间（MCT）的规定进行销售，严禁向旅客销售低于 MCT 的联程航段客票，否则，由此产生的一切不良后果均由销售单位承担。

1. 境外机场最短中转衔接时间(新开航线请参照后续下发的政策、文件规定)

国家	境外机场	国际=国内	国际=国际
泰国航线	曼谷/普吉/清迈	120 分钟	150 分钟
马来航线	吉隆坡	120 分钟	150 分钟
日本航线	大阪	120 分钟	150 分钟
越南航线	芽庄	120 分钟	150 分钟
菲律宾航线	宿务	120 分钟	150 分钟
文莱航线	斯里巴加湾	120 分钟	150 分钟
老挝航线	万象/琅勃拉邦	120 分钟	150 分钟
俄罗斯	莫斯科	150 分钟	180 分钟
	圣彼得堡	150 分钟	180 分钟

2. 境内机场最短中转衔接时间(新开航线请参照后续下发的政策、文件规定)

序号	境内机场	国内=国际	国际=国际
1	昆明/成都/徐州/丽江	120	150

注：中转 MCT 时间如有调整，以地服部的文件为准。

附件二：各航线免费行李额

1. **短程国际航线**（昆明=曼谷、昆明=普吉、昆明=清迈、成都=曼谷、丽江=曼谷、昆明=斯里巴加湾、昆明=宿务、丽江=吉隆坡、昆明=芽庄、徐州=大阪、昆明=万象、昆明=琅勃拉邦）免费行李额按如下标准执行：

旅客类型	舱位	免费行李额	备注
成人/儿童	公务舱	30KG	
	经济舱	20KG	
婴儿	公务舱/经济舱	10KG	
留学生、劳务人员、海员	公务舱/经济舱	30KG	订座编码中姓名后备注身份代码；留学生需附相关学生证明复印件；劳务人员需持提供护照信息页复印件及有效劳务人员签证页复印件，海员需提供国际海员证或上船通知及复印件。（其中昆明=斯里巴加湾航线不适用劳务人员、海员、留学生 30KG 优惠政策）

2. 洲际航线（昆明=莫斯科、昆明=圣彼得堡）免费行李额标准如下：

航线	旅客类型	舱位	免费行李额	备注
昆明-莫斯科 昆明-圣彼得堡	成人/儿童	公务舱/ 经济舱	1件。每件不超过 15KG（33 磅），每件三边尺寸总合不得超过 158 厘米（62 英寸）。	无留学生、劳务人员、海员优惠
	婴儿	公务舱/ 经济舱	1件。每件不超过 10KG（22 磅），三边尺寸总和不超过 115 厘米（45 英寸）。	
莫斯科-昆明 圣彼得堡-昆明	成人/儿童	公务舱	1件。每件不超过 32KG（70 磅），每件三边尺寸总合不得超过 158 厘米（62 英寸）。	
		经济舱	1件。每件不超过 23KG（51 磅），每件三边尺寸总合不得超过 158 厘米（62 英寸）。	
	婴儿	公务舱/ 经济舱	1件。每件不超过 10KG（22 磅），三边尺寸总和不超过 115 厘米（45 英寸）。	
	留学生、劳务人员、海员	公务舱/ 经济舱	1件。每件不超过 32KG（70 磅），三边尺寸总和不超过 158 厘米（62 英寸）。	

附件三 祥鹏航购票服务书

1. 请确保您的旅行证件和签证的有效性。如果您持有的是中国护照，请保证护照的有效期在 6 个月以上，有效期以您从境外返程当天日期开始计算，如果有效期不足 6 个月，应办理护照延期后才可出票。有关旅行证件及签证的问题，请直接向出入境国家的相关部门咨询，以获取最准确的出入境信息。

2. 有效的旅行证件是您购票及乘机的必须证件，您在祥鹏航空柜台购买机票时请出示护照，在祥鹏航空网站、APP 购票时需填写正确的护照信息。航班始发地、经停地、中转地、目的地等，旅客自行负责根据航班信息及当地的管理规定办理其所需的证件，并确认证件有效性。乘机时请随身携带旅行证件，不要放在交运行李中。祥鹏航空不承担任何由于您的证件问题所导致的无法旅行或中止旅行等的责任。

3. 您预订祥鹏航空国际及地区航班座位后，请在出票时限内办理购票手续，否则所订的座位有可能被取消。已定妥国际及地区航班座位、包括联程座位，如所定座位不利用时，应尽早向原出票地或祥鹏航空售票处提出取消座位。

4. 您购买的机票（包括行李票）是承运航空公司与旅客之间的运输凭证，也是您乘机交运行李的凭证，机票只限票面所列的乘机人使用，不能转让和更改姓名。

5. 您如果需要为儿童、婴儿或其他特殊(票价)旅客（包括重要旅客VIP、伤病旅客、在紧急撤离时需要人协助的残疾旅客、担架旅客、孕妇和无成人陪伴儿童等）购买祥鹏航国际及地区机票，由于需要办理特殊手续或发生特殊费用，需要您直接与祥鹏航售票处或拨打祥鹏航客户服务热线 95326 咨询预订。

6. 您在购票时，需按规定缴纳税费，税费金额会有浮动，请以购票当时系统显示为准。由于汇率及政策影响，实际出票时价格可能会有所浮动，请您及时出票，价格请以出票时价格为准。

7. 您在旅行时必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的乘机联，祥鹏航空不予承运。

8. 如果您需要客票改期、升舱或退票，可向原购票地或祥鹏航提出申请，并按规定办理客票改期、升舱及退票手续，收取相应的费用。

9. 祥鹏航在不同的国际及地区航线上的为您提供的免费行李额规则不一致，请您按照您所选择的航线对应的标准执行，具体标准请致电祥鹏航 24 小时服务热线 95326 或在购票时向售票处的工作人员进行咨询，也可登陆祥鹏航网站进行查询。

10. 未尽事宜请参阅中国民航总局颁布的《中华人民共和国民用航空法》和祥鹏航空下发的《国际运输总条件》等各项规定。

附件四：IE 系统常用指令

1. 航班查询和订座（使用指令 AV、SD）

航班查询：

+ AVKMGBKK20AUG18/8L

20AUG(MON) KMGBKK VIA 8L

1+ 8L801 KMGBKK 1830 1945 73V 0^ EYA BA HA KA LA

MA XA VA NA QA PA AA UA T1 Z8 RQ EQ WQ SQ GQ OQ

** FLIGHT OF DR PLEASE CHECK IN 45 MINUTES BEFORE DEPARTURE AT KMG

订座：

+ RT

1. 8L801 A MO20AUG KMGBKK- HK1 1830 1945 73V 0 L R+ E

2. LKE101

2. 计算运价（使用指令 QTE:/8L 或 QTP:/8L）、选择可用运价（使用指令 XS FSQ 序号）

QTE:/8L

FSI/8L

S 8L 801H22SEP KMG1830 1945BKK0S 32R

01 HLOW32CN 2130 CNY INCL TAX

*SYSTEM DEFAULT-CHECK OPERATING CARRIER

*ATTN PRICED ON 22AUG18*1356

KMG

BKK HLOW32CN NVB22SEP18 NVA22SEP18 15K

FARE CNY 1800

TAX CNY 90CN CNY 8E7 CNY 232XT

TOTAL CNY 2130

22SEP18KMG 8L BKK271.08NUC271.08END ROE6.639893

XT CNY 4G8 CNY 28YQ CNY 200YR

ENDOS *NONEND/NONRER/PEN APPLY

*AUTO BAGGAGE INFORMATION AVAILABLE - SEE FSB

TKT/TL22SEP18

RFSONLN/1E /EFEP_38/FCC=T/

注: 此步骤当步骤二出现多个可供选择的运价时使用, 直接通过指令“XS FSQ 序号”选择符合条件的适用运价即可。如步骤二中系统显示唯一的可用运价, 此步骤可省略。

3. 运价自动存储 (使用指令 DFSQ:A)

DFSQ:A

1. 8L801 H SA22SEP KMGBKK HK1 1830 1945 32R 0 R E
2. FC/A/22SEP18KMG B-22SEP18 A-22SEP18 F-15KG 8L BKK 271.08HLOW32CN
NUC271.08END ROE6.639893 XT 4.00G828.00YQ200.00YR
3. RMK OT/A/0/47503//8L
4. FN/A/FCNY1800.00/SCNY1800.00/C0.00/XCNY330.00/TCNY90.00CN/TCNY8.00E7/
TCNY232.00XT/ACNY2130.00
5. EI/A/NONEND/NONRER/PEN APPLY
6. LKE202

(“A”代表系统自动运算的票价)

4. 输入旅客姓名、联系方式以及其它信息

5. 出票 (使用指令 DZ 或 ETDZ)

>ETDZ:

6. 国际自动出票功能速查表

(1)自动存储票价的 QTE/QTP 指令格式

出票航空公司（必须输入）	
>QTE:/8L	使用 8L 票证进行出票，准确计算 8L 的 YQ/YR
旅客类型和折扣代码	
>QTE:CH/8L	计算儿童票价
运价基础 Fare Basis	
>QTE:*BOWCN/8L	计算运价基础为 BOWCN 的票价
货币类型指示符	
>QTE:/8L/U	计算按美元标价的票价。货币类型指示符可以为： C (SOFT) /L (LOCAL) /U (USD) /E (EURO)
运价类型	
>QTE:/8L/NEGO	只计算 NEGO 协议票价。运价类型可以为： NEGO/P (PRVT) /N (NORM) /S (SPCL) /G (GRPF) /I (TOUR)
货币代码	
>QTE:/8L///HKD	计算票价以港币支付
大客户编码	
>QTE:/8L///#CKMG5IBM	计算编码为 KMG5IBM 的大客户票价
多种选项混合使用	
>QTE:CH/8L/U///CNY#CKMG5IBM	计算以 8L 出票、按美元标价、人民币支付的 PRVT 大客户儿童票价，大客户编码为 KMG5IBM

(2)DFSQ:A 指令输入格式

免费行李额	
>DFSQ:A/3PC01-02, 4PC04	免费行李额为第一和第二航段 3 件，第四航段 4 件
>DFSQ:A/3PC	所有航段免费行李额为 3 件
>DFSQ:A/30KG01, 30KG04	免费行李额为第一和第四航段 30 公斤，第二和第三航段为 20 公斤（以经济舱为例）
>DFSQ:A/30KG	所有航段免费行李额为 30 公斤
>DFSQ:A/3PC01-03, 30KG04	免费行李额为第一到第三航段 3 件，第四航段 30 公斤
特殊代理费率	
>DFSQ:A/C5.00	指定代理费率为 5%
信用卡支付	
>DFSQ:A/CC	指定支付方式为信用卡
旅客序号（加在最后）	
>DFSQ:A/P2	指定将运价存储给第二名旅客
多种选项混合使用	
>DFSQ:A/C3.00/30KG01, 3PC02-03/CC/P2	指定代理费率为 3%、免费行李额第一航段 30 公斤、第二第三航段 3 件、以信用卡支付，并将票价指定存储给第二名旅客