
国际业务提示

第 2020 003 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄振

关于下发新冠肺炎疫情期间限制入境中国的祥鹏国际航班旅客特殊退改规则的业务提示

各销售单位：

鉴于新冠肺炎疫情在全球范围快速蔓延，外交部、国家移民管理局发布暂时停止外国人持有效中国签证和居留许可入境的管制措施。为协助旅客更好地安排出行计划，即日起受入境管制影响的旅客的相关客票变更、退票可按如下方案办理：

一、适用条件：

(一) 适用范围：凡在 2020 年 3 月 27 日（含）前购票，由祥鹏航空实际承运的国际及地区航班（仅限入境中国的单程或往返程客票及同一票证下的联程）。

(二) 适用旅客：持目前有效中国签证和居留许可的被限制入境中国的祥鹏国际及地区航班旅客。

(三) 适用票证：祥鹏航 859 票证。

(四) 文件适用日期：从 2020 年 3 月 27 日起至国家政策调整结束日。

二、退改规定：

(一) 客票变更：在客票有效期内可为旅客免费办理一次航班日期变更或同区域内航班航段变更(包括原客票规则不允许改期的客票)，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；再次变更需按照客票使用条件办理。

(二) 客票退票：在客票有效期内，旅客可至原购票渠道办理未使用客票的免费退票业务，不收取退票手续费。

(三) 变更、退票均需航班起飞前取消订座座位或提出申请。

(四) 本业务通告下发前已办理完客票变更或退票的旅客不适用本文件。

三、特殊请示流程：

若旅客提出的需求超出本文规定的范畴，或旅客有投诉倾向等，各单位可请示事发当日市场部值班员，并按市场部值班员的指示办理。

四、其他

本政策下发之日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行。

特此提示