

国内业务提示

第 2020 025 期

市场营销部收益管理中心

签发人：

关于下发疫情防控期间祥鹏航空涉及北京 进出港国内航班票务处理规定的通知

各销售单位：

为做好北京突发疫情的联防联控工作，经研究决定，特下发 2020 年 6 月 16 日（含）前已购祥鹏航空涉及北京进出港国内航班票务规定的通知，具体内容如下：

一、适用条件

(一) 适用范围：在 2020 年 6 月 16 日（含）之前已购买且乘机日期为 2020 年 6 月 17 日（含）至 2020 年 6 月 30 日（含）的国内客票。

(二) 适用航班：由祥鹏航空实际承运的涉及北京进出港国内航班和祥鹏航空为市场方的涉及北京进出港代码共享航班。

(三) 适用票证：859 国内票证以及使用非 859 票证互售的 8L 国内航班客票。

二、客票处理规定

(一) 客票有效期内退票

(1) 在航班起飞前已取消订座的客票，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费；

(2) 在航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

(二) 客票有效期内变更航班

(1) 在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至2020年7月15日（含）之前，同航线、同服务等级航班一次（如涉及跨服务等级变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额）；如旅客再次提出变更申请，需在客票有效期内依据变更后客票使用条件办理；

(2) 各单位以OI换开的方式操作变更，在后续航班相同舱位中订座，EI项备注：原客票签注信息+YQBG；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心K位，并在PNR中备注：RMK：疫情变更。各单位手工修改FN、FC等项保持新票票面价与旧票票面价一致；

(3) 航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务；

(三) 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

(四) 已办理完退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

(五) 旅客提出变更申请：我司各直属售票处、呼叫中心、

可至原购票地办理；代理人所售客票，可至我司各直属售票处或呼叫中心办理。

三、其它

(一) 涉及不正常航班客票保障，按照现行的不正常航班票务规则办理。

请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此提示

市场部收益管理中心

2020年6月17日印发

拟稿：刘箴 核稿：杨丽花

(共印1份)