



金鹏航空股份有限公司
Suparna Airlines Co. Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MD- Notification-2020-56

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于下发疫情防控期间金鹏航空 涉及青岛进出港国内航班票务处理规定的通知

各销售单位：

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据防疫情况，经研究决定，特下发 2020 年 10 月 12 日（含）前已购金鹏航空涉及青岛进出港国内航班票务规定的通知，具体内容如下：

1 适用条件

1.1 适用范围：在 2020 年 10 月 12 日（含）前已购买且乘机日期为 2020 年 10 月 25 日（含）至 2020 年 11 月 10 日（含）的国内客票。

1.2 适用航班：由金鹏航空实际承运的涉及青岛进出港国内航班。

1.3 适用票证：871国内票证以及使用非871票证互售的Y8国内航班客票。

2 客票处理规定：

2.1 客票有效期内退票：

2.1.1 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。

2.1.2 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。

2.2 客票有效期内变更航班：

2.2.1 在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至 2020 年 12 月 31 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。

2.2.2 办理免费变更业务地点：海航直属售票处(上海、深圳)、金鹏航空郑州售票处、呼叫中心所售客票可至原购票地办理；代理人所售客票，可至海航直属售票处(上海、深圳)、金鹏航空郑州售票处或呼叫中心办理。

2.2.3 各单位在操作免费变更业务时，需用OI换开的方式操作，并在相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下联系呼叫中心K位。手工修改FN、FC等项保持新票票面价与旧票票面价一致。

2.2.4 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。

2.3 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

2.4 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。

3 对外答复口径：

旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费：

尊敬的旅客朋友：

金鹏航空持续关注青岛疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票（或变更）手续，所以不再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。

感谢您的理解。

4 其他：

4.1 同一或连续票号的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。

4.2 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“其他原因”提交退票申请。

4.3 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。

本文件自下发之日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此通知

金鹏航空战略市场部

2020 年 10 月 15 日

主 送 TO	各销售单位
抄 送 CC	财务部、战略市场部
联系单位 ISSUED BY	战略市场部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2020 年 10 月 15 日印发 Issued on Oct 15, 2020
联 系 人 CONTACT	蔡冰