



金鹏航空股份有限公司

Suparna Airlines Co. Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MD-Notification-2020-62

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于下发修订金鹏航空国内航班 I 舱产品管理规定的通知

根据业务发展需要及现行散客多等级舱位管理规定的变化，规范 I 舱操作规则，现对金鹏航空 I 舱产品管理规定进行重新修订。产品规则具体内容如下：

1I 舱服务标准：

1.1 空中服务：购买金鹏航空 I 舱的旅客在公务舱区域就座，空中服务及餐食标准按公务舱服务标准执行；

1.2 地面服务：购买金鹏航空 I 舱的旅客座位按公务舱座位序号办理，但相关服务标准按经济舱旅客标准执行（不享受专属值机柜台服务、专属安检通道服务、贵宾休息室服务、贵宾摆渡车服务等，登机按经济舱旅客标准）。

2 适用条件：

2.1 适用航线：金鹏航空国内自营航班和授权包机航班（金鹏航空为市场方的代码共享航班和未授权的包机航班除外）。

2.2 适用旅客类型：散客。

2.3 适用旅行类型：所有。

2.4 适用舱位：I 舱，见舱销售。。

2.5 适用航班日期：2020 年 12 月 01 日（含）起。

2.6 适用出票日期：2020 年 10 月 27 日（含）起。

2.7 适用政策：按现行政策适用的销售价格及销售方式执行。

1.8 适用票证：871 票证，经金鹏航空确认的 BSP 客票，及与金鹏航空签署互售协议的各公司票证。

1.9 出票地点：金鹏航空官网、金鹏航空呼叫中心（950719）、海航各直属售票处、金鹏航空直属售票处、金鹏航空所有签约销售代理企业。

1.10 适用金鹏积分标准：按金鹏航空运价制积分累积规则执行。

2 I 舱价格适用原则及“票价级别/客票类别”栏注释：

2.1 I 舱价格的计算方法：

2.1.1 I 舱价格以该航班经济舱对外开放最低散客舱位的即时公布运价为上浮判断依据；

2.1.2 以该航线经济舱公布普通票价为上浮比例（上浮比例基数为经济舱公布普通票价）；

2.1.3 在最低开放舱位对应的即时公布运价为基础，根据上浮比例，计算出 I 舱价格；

例如：浦东-三亚航线的 I 舱价格，当浦东-三亚的经济舱对外最低开放 4.2 折 N 舱时，如呈报 I 舱政策为对应的上浮折扣为公布票价的 70%，I 舱可自动 PAT 出 Y70% 价格

2.1.4 当航班经济舱开放 4 折以下舱位时（如 A、U、T 舱），I 舱的上浮折扣需为公布普通票价的固定折扣（按政策呈报的折扣执行）；

2.1.5 可根据市场销售实际需要，呈报 I 舱政策。I 舱的具体上浮比例和上浮后 I 舱价格以呈报的政策为准。

2.2 “票价级别/客票类别”栏注释：

2.2.1 “票价级别、客票类别”栏由系统自动生成：订座舱位+订座时经济舱即时开放最低舱位+即时开放最低舱位运价基础+I 舱折扣

如：INN70---I(订座舱位)+N (订座时经济舱即时开放最低舱位) +N (N 舱位即时公布运价基础) +70 (I 舱折扣,即 Y 舱公布普通票价的 70%)

2.2.2 以浦东-三亚航线（经济舱全价1990元）为例：I舱“票价级别/客票类别”显示INN70，表示订座时经济舱即时开放最低舱位为N舱840元（舱位具体价格以销售时系统PAT:A指令出来的运价为准，I舱对应的上浮后折扣为Y舱票价的70%，则该I舱价格等于Y舱票价的70%的价格1390元。

3 订座和出票：

3.1 I舱订座，见舱销售。

3.2 “签注”栏：打印“不得自愿签转”。

3.3 “舱位”栏：打印“I”舱。

3.4 “票价级别/客票类别”栏：按系统自动生成打印（如INN70）。

3.5 “票价”栏：按客票实付价格打印（I舱客票必须使用PAT:A指令输出价格，严禁手工修改价格）。

3.6 免费行李额：30KG。

3.7 其他各项的打印规定同普通客票。

4 退、改、签规定：

4.1 签转：

4.1.1 自愿签转：不得自愿签转。若旅客要求签转外航，则按自愿退票的规定办理。

4.1.2 非自愿签转：（航班不正常时按以下处理流程进行操作）：

4.1.2.1 原则上客票不允许签转至外航；

4.1.2.2 优先变更至金鹏航空后续航班；

4.1.2.3 变更至金鹏航空中转联程航班；

4.1.2.4 变更至我司航班始发地或目的地临近城市航班；

4.1.2.5 签转至海航集团下属航空企业的航班；

4.1.2.6 按非自愿退票处理；

4.1.2.7 使用其它交通工具将旅客运送至目的地；

原则上不得签转至外航航班。经沟通，如旅客不同意以上4.1.2.1-4.1.2.7的条款，方可将旅客签转至外航航班的对应服务等级中，具体流程以我司现行不正常航班票务管理规定为准。

4.2 变更：

4.2.1 自愿变更：变更费及升舱差额均按适用的客票票面价格计算，变更费小数点后面四舍五入到个位。

4.2.1.1 同舱位变更：

1) 航班离站时间前168小时（含）之前，每次收取票面价5%的变更手续费；航班离站时间前168小时（不含）至航班离站时间前72小时（含），每次收取票面价15%的变更手续费；航班离站时间前72小时（不含）至航班离站时间前4小时（含），每次收取票面价25%的变更手续费；航班离站时间前4小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价40%的变更手续费；

2) 同舱同价格变更，按照1)条收取变更费。从低票价变更至高票价，收取原票面价与变更后的票款差额，同时按原舱位对应规则收取变更费。从高票价变更至低票价，按自愿退票处理，重购客票；

3) 同一城市不同机场，允许自愿变更，变更业务视为一地。

举例：浦东-北京，变更至虹桥-北京，若不存在票款差额时，退旧票重出新票，同时收取变更费；若自愿变更存在舱位价格差额时，退旧票重出新票，票款差额多退少补，同时收取变更费。

4.2.1.2 舱位间变更：

1) 变更至更低等级舱位或变更至更低票价，按自愿退票办理，重购客票；

2) 变更至更高等级舱位或变更至更高票价，换开客票时，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，同时，按原舱位对应规则收取变更费；

3) 若舱位升高但价格降低时, 按 1) 条款办理; 若舱位降低但价格升高时, 按第 2) 条款办理; 若舱位升高或降低但价格一致时, 换开新票, 按原舱位对应规则收取变更费。

4.2.1.3 同日期同航班自愿变更:

1) 旅客购票后, 提出自愿变更客票时, 客票的日期、航班均相同, 只是舱位或票价发生变化。

如: 29 日 Y87501 航班 I 舱, 变更为 29 日 Y87501 航班 C 舱; 或 29 日 Y87501 航班 I 舱, 变更为 29 日 Y87501 航班 D 舱。

(1) 变更至更低等级舱位或变更至更低票价, 按自愿退票办理, 重新购票;

(2) 变更至更高等级舱位或变更至更高票价, 换开客票时, 收取原票面价与变更后适用舱位票价间的票款差额, 不收取变更费;

例: 旅客购买一张 4 月 30 日 I 舱 (1400 元) 的浦东-三亚 Y87501 航班客票, 于航班起飞前, 提出变更至 4 月 30 日 Y87501 浦东-三亚的 C 舱 (5970 元), 仅收取旅客票价差额--- $5970 (C \text{ 舱}) - 1400 (I \text{ 舱}) = 4570 (\text{元})$

(3) 若舱位升高但价格降低时, 按自愿退票办理, 重购客票; 若舱位降低 但价格升高时, 按第 (2) 条款办理; 若舱位升高或降低但价格一致时, 换开新票, 不收取变更费。

2) 同日期同航班的客票自愿变更至 C/Y 舱后, 不得自愿签转至外航航班。

4.2.1.4 以上 4.2.1.1、4.2.1.2、4.2.1.3 , 若发生服务等级变更, 各单位须提前告知旅客。否则由此导致的一切后果, 由处理单位承担。

4.2.1.5 如后续航班无 I 舱设置时, 则 I 舱自愿变更按以上 4.2.1.2 舱位间变更的条款办理。

4.2.2 非自愿变更: 发生航班不正常时, 按照金鹏航空现行国内不正常航班处理规定的条款为旅客办理非自愿变更。

4.2.3 EI 项格式:

4.2.3.1 涉及升舱或有票款差额的自动变更，需将 EI 项修改为：原票限制条件，变更前舱位-变更后舱位/票款差额。同舱免费变更 EI 项无需修改，仍输入原内容；

举例：某航线，原 EI 项备注：不得自愿签转。此时从 I 舱升到 C 舱并收取了 4570 元票款差额，EI 项需输入：EI/不得自愿签转、I-C/4570。

4.2.3.2 以退旧出新方式操作自愿变更时，需在新票的 EI 项注明：原客票限制条件，原票票号。

4.2.4 在处理自愿变更业务时：

4.2.4.1 代理人：必须使用 TRI 指令自动变更，如系统提示无法使用 TRI 时，则退旧出新。严禁代理人手工修改 FC/FN/FP/RMK CMS/RMK OT 等项，违者将给予违规航段经济舱全价的处罚；

4.2.4.2 金鹏官网、950719、安途商旅售票处：必须使用 TRI 指令自动变更，如系统提示无法使用 TRI 时，需换开后，再手工输入 FC/FN/FP 等项；

4.2.4.3 各销售单位以退旧出新模式办理自愿变更时，退旧票及重出新票的业务须同时操作，并按照我司规定收取相应的费用（收取旧票与新票间的票款差额，同时按原舱位对应规则收取变更费）。各销售单位须在原票的退款单上备注新票号。

4.3 退票：

4.3.1 自愿退票：

4.3.1.1 航班离站时间前 168 小时（含）之前，每次收取票面价 10% 的退票手续费；航班离站时间前 168 小时（不含）至航班离站时间前 72 小时（含），每次收取票面价 20% 的退票手续费；航班离站时间前 72 小时（不含）至航班离站时间前 4 小时（含），每次收取票面价 30% 的退票手续费；航班离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后，每次收取票面价 50% 的退票手续费；

4.3.1.2 自愿退票需使用自动退票指令进行处理，若无法使用自动退票指令时，方可使用手工退票办理。具体操作方式按我司多等级舱位管理规定为准；

4.3.1.3 升舱（含同舱补差）后的客票，如旅客提出退票，需提取原客票信息，将票价价差部分退回旅客，不收取退票手续费，剩余部分按原客票舱位及新票退座时间收取退票费。

4.3.2 非自愿退票：发生航班不正常时，按照金鹏航空现行国内不正常航班处理规定的条款为旅客办理非自愿退票。

5 新旧票规过渡原则：

5.1 本文件 自2020年10月27日起（含）生效，适用于2020年10月27日（含）以后销售的2020年12月01日（含）以后开始旅行的客票。

5.2 2020年10月27日（不含）前销售的航班日期为2020年12月01日（不含）前的客票按原文件（MD- Motification-2018-25关于下发修订金鹏航空国内航班I舱管理规定的通知）执行。

5.3 2020年10月27日（含）后销售的航班日期为2020年12月01日（不含）前的客票按原文件（MD- Motification-2018-25关于下发修订金鹏航空国内航班I舱管理规定的通知）执行。

5.4 出票日期 2020 年 10 月 27 日(不含)前销售的航班日期为 2020 年 12 月 01 日（不含）前的客票，若申请变更至 12 月 01 日（含）后航班的客票，再办理退改签，则按本规定的办理。

5.5 本文件 2020 年 10 月 27 日起（含）生效，原文件 MD-Notifcation-2018-25 关于下发修订金鹏航空国内航班 I 舱管理规定同时废止，后续涉及的 2020 年 10 月 27 日（含）以后销售的 2020 年 12 月 01 日（含）以后开始旅行的客票 I 舱的舱位规则一律以本文件为准执行。

6 其他

6.1 享受民航局规定的儿童、军警残、政府公务票旅客购买 I 舱，按 I 舱的普通旅客办理，不再享受双重优惠；民航发展基金及燃油附加费仍可按民航局规定享受优惠。婴儿票按照金鹏航空多等级管理规定执行。

6.2 本产品不得与金鹏航空其他航空产品优惠政策组合使用、不得享受双重优惠。

6.3 旅客购买相同航线经济舱 Y 舱或经济舱折扣舱提出升舱至 I 舱，须补齐“已购客票票面价与 I 舱对应舱位价格”间的差价，换开为 I 舱客票，并按原舱位对应规则收取变更费，具体流程以本文第 4.2 条款为准。

6.4 金鹏航空规定的担架旅客不适应本产品，其他特殊旅客若使用此类客票，须参照我司现行国内客运销售手册及地面服务手册中特殊旅客章节办理。

6.5 在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

6.6 各销售单位在办理金鹏航空相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位，若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

6.7 各销售单位在处理我司客票或产品各项业务规定时，须履行提前告知业务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款（服务标准），避免发生投诉。

附件 1：I 舱政策呈报模板

金鹏航空战略市场部

2020 年 10 月 27 日

附件 1 I 舱政策呈报模板

始发地	目的地	销售生效日期	销售截止日期	最早旅行日期	最晚旅行日期	产品类型	航班	班期	舱位	舱位运价基础	销售价格	I 舱折扣	客票显示运价基础
PVG	SYX	2020/XX/XX	2020/XX/XX	2020/XX/XX	2020/XX/XX	公务舱 I	C	D	N	42%	1390	70%	INN70

主 送 TO	各销售单位、950719
抄 送 CC	财务部、服务部
联系单位 ISSUED BY	战略市场部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2020 年 10 月 27 日印发 Issued on OCT27, 2020
联 系 人 CONTACT	蔡冰