

国内业务提示

第 2020 045 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄振

关于下发疫情防控期间祥鹏航空涉及北京、大连进出港国内航班票务处理规定的通知 (对外版)

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据北京、大连疫情防疫政策，经研究决定，特下发已购祥鹏航空涉及北京、大连进、出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

一、适用范围

(一) 适用范围：在 2020 年 12 月 19 日（含）之前已购买且乘机日期为 2020 年 12 月 19 日（含）至 2021 年 1 月 16 日（含）的北京、大连进出港国内客票。

(二) 适用航班：由祥鹏航空实际承运的北京、大连进出港航班（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

二、适用票证：

859 票证以及使用非 859 票证互售的 8L 国内航班客票。

三、操作标准：

(一) **退票标准：**在客票有效期内且在航班起飞前已取消订座的客票，旅客可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

(二) **改期标准：**在航班起飞前已取消订座的客票，在客票有效期内：

1. 变更至非特殊日期段可免费变更至同航线、同舱位一次；
2. 变更至特殊日期段，免收变更手续费，如产生票款差额需补齐；

3. 从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，如产生票款差额需补齐；

4. 特殊日期段：

暑运时间段：每年7月1日-8月31日；

国庆时间段：每年9月28日-10月9日；

春运时间段：每年农历腊月十六至正月二十五。

5. 如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内联系原出票地按多等级舱位执行收取相应费用，免费行李额度、餐食等旅客权益按原客票执行。各销售单位在处理此类已免费改期客票退票、变更时需查看客票是否免费改期，如已免费改期过则需按自愿退票、变更处理。

(三) 原则上已提交退票、变更申请的客票，不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价，但2020年12月19日（含）起提交退票申请的客票，可申请补退。

四、办理地点：

(一) 免费变更仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理。

(二) 免费退票可通过原出票地点办理。

五、其它

(一) 如所有航段均为祥鹏航空承运，且其中有一段符合免费退票、变更申请的，在 2020 年 12 月 19 日（含）前购买的其他航段，均可按上述“操作标准”办理免费退票、变更手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

(二) 各销售单位在办理祥鹏航空航班相关票务业务时，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。

本文件自 2020 年 12 月 19 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。

特此提示