

国内业务提示

关于下发疫情防控期间祥鹏航空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，根据局发明电〔2021〕213号《关于做好春运期间民航机票免费退改工作的通知》要求，现下发祥鹏航空国内航班票务处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

（一）适用范围：在2021年1月27日0时前购买且乘机日期在1月28日(含)至3月8日(含)机票的旅客，自1月27日0时起提出免费变更或退票且同时符合以下情形的，可免费退票或免费改期一次。

1.乘机日期在1月28日至2月3日的旅客，须在航班起飞前取消座位；

2.乘机日期在2月4日至3月8日的旅客，须提前7天取消座位。例：3月8日的航班，须在3月1日(含)前取消机位。

（二）适用航班：由祥鹏航空实际承运的国内航班（含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

(三) 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。

二、操作标准：

(一) **退票地点**：在客票有效期内且符合上述“适用范围”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：

1. 免费变更仅限祥鹏各直属售票处、呼叫中心办理；
2. 在客票有效期内且符合上述“适用范围”的客票，可免费变更至 2021 年 6 月 30 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适用条件办理并收取相应费用，免费行李额度、餐食等旅客权益按原客票执行。

(三) 2021 年 1 月 27 日 0 点前已提交退票、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。

三、其它

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 2021 年 1 月 27 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