

国内业务提示

第 2021 011 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄振

关于下发 2021 年疫情防控期间延期返校学生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，为方便返校学生旅客机票退改，经研究决定，特下发相关票务处理规定的通知，具体内容如下：

一、适用条件：

- (一) 适用出票日期：学校延迟返校通知下发之日（含）之前；
- (二) 适用航班日期：2021 年 2 月 20 日(含)至 2021 年 3 月 8 日(含)；
- (三) 适用旅客：学生；
- (四) 适用航班：由祥鹏航空实际承运的航班和祥鹏航空为市场方的代码共享航班；
- (五) 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) 客票有效期内退票：

1.在航班离站前已取消订座记录的客票，学生旅客凭学校延迟返校通知、学生身份证明可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；

2.在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务；

3.官网客票办理退票业务时，旅客须选择“非自愿退票 - 其它”并在备注中写明“疫情学生推迟返校”，并将学校延迟返校通知、学生身份证明材料发送至xp100@luckyair.net邮箱，邮件标题写明：XX(姓名)学生全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，要退客票的票号。

4.BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”并上传学校延迟返校通知、学生身份证明材料。

(二) 客票有效期内变更：

1.在航班离站前已取消订座记录的客票，学生旅客凭学校延迟返校通知、学生身份证明可免费变更至2021年3月31日（含）之前同航线、同服务等级航班一次，免收票款差额及变更手续费（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）；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

2.在航班离站前未取消订座的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

3.免费变更办理地点：祥鹏各直属售票处、呼叫中心。

(三) 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。

(四) **旅客暂时无法提供学生身份证明**：在航班起飞前先取消航班座位，后续再凭学校延迟返校通知、学生身份证明办理退改手续。

三、“学校延迟返校通知”、“学生身份证明”真实性的核实

(一) “学校延迟返校通知”核实方法

1.登陆学校的官网\微信公众号确认有延迟返校的公示并截图作为结算依据；

2.如学校官网\微信公众号未公示信息，但旅客持学校出具的证明，各销售单位须通过学校网站公示的联系电话确认真实性，并将联系电话添加至证明上作为结算及事后核实的依据；

(二) “学生身份证明”核实方法

1.出具学生证原件或扫描件；

2.无学生证的，需学校开具证明，证明至少应包含：学生姓名、身份证号、班级、班主任姓名及电话并加盖学校公章；

(三) 各销售单位在办理学生推迟返校客票非自愿退改前，务必按上述要求核实信息的真实性；

(四) 财务结算中心、官网退票一审、二审等单位须严格按上述流程审核证明的真实性，如发现违规造假情况，BSP渠道的客票转市场部营销管理中心进一步核实并给予代理人处以违规客票航线YB票价一倍的罚款，各直属售票处办理的客票转售票处所属中心经理按相关规定处理；官网客票按自愿退票处理。

四、其它

(一) 如所有航段均为祥鹏航空承运，且其中有一段符合以上免费退

票、变更申请的，在学校延迟返校通知下发之日(含)前购买的其他航段，如同时提出免费变更、退票需求，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）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。

（三）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。

特此提示