



文件编号 DOCUMENT NO. MD- Notification-2021-08
密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified
签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于下发金鹏航空 2021 年疫情防控期间 延期返校学生国内航班票务处理规定的通知（公开版）

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，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：

1 适用条件:

1.1 适用出票日期：学校延迟返校通知下发之日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021 年 2 月 20 日（含）至学校原计划开学日；

1.3 适用旅客：学生；

1.4 适用航班：由金鹏航空实际承运的航班和金鹏航空为市场方的代码共享航班，航班目的地必须与学校所在省份一致；

1.5 适用票证：871 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；

2.1.2 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；

2.1.3 符合疫情期间全退政策的学生票：如通过官网购票，旅客可自行在官网提交退票申请，申请时选择“非自愿退票”，备注“疫情期间学生票全退”，并将学校延迟返校通知、学生身份证明材料发送至：student_y8service@163.com。

2.1.4 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。

2.2 客票有效期内变更：

2.2.1 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；

2.2.2 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；

2.2.3 免费变更办理地点：金鹏呼叫中心。

2.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理；

2.4 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。

2.5 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。

3 其它

3.1 各单位须将学校延迟返校通知、学生身份证明等相关证明材料扫描件上传或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明；学校延迟返校通知须加盖学校公章。

3.2 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。

3.3 各销售单位在办理金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。

特此通知

金鹏航空战略市场部

2021年02月24日

主 送 TO	各销售单位
抄 送 CC	战略市场部、财务部
联系单位 ISSUED BY	战略市场部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2021 年 02 月 24 日印发 Issued on 24Feb, 2021
联 系 人 CONTACT	吴洁瑾