

国内业务提示

第 2021 020 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大连、锦州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，根据疫情防疫政策，经研究决定，特下发已购祥鹏航空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）适用航班：

在 2021 年 5 月 16 日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为 2021 年 5 月 14 日(含)至 2021 年 6 月 12 日(含)的，由祥鹏航空实际承运的祥鹏航空国内客票（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

1. 大连、锦州进出港航班。
2. 非大连、锦州进出港航班，但可提供沈阳、大连、锦州、营口疫情隔离证明材料、拒载证明。
3. 非大连、锦州进出港航班，但可提供**本人**在 2021 年 5 月 16 日(含)

之前已购买/预订的 旅行(或入住)日期为 2021 年 5 月 14 日(含)至 2021 年 6 月 12 日(含)期间, 涉及沈阳、大连、锦州、营口行程的下列材料之一: 包含但不限于与 8L 客票组合使用的其他航司机票(可为分别购买的机票)、火车票等地面交通运输凭证、酒店预订单、旅游合同。

4.G 舱团队订单, 每一位旅客均需提供本人相关证明材料。G 舱以外的网站同一订单或同一 PNR 订座的多名旅客, 同一时间申请办理非自愿退票、变更手续, 仅需提供其中某一人的相关材料。

(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。

二、退票操作标准:

(一) 退票标准:

1.在客票有效期内且在航班起飞前已取消订座的客票,旅客凭上述材料可至原购票地办理免费退票业务,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。

(二) 退票操作流程:

1.符合非自愿退票政策的大连、锦州进出港客票,各单位直接办理退票手续;

2.符合非自愿退票政策的非大连、锦州进出港客票:

(1) 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“大连\锦州疫情”,并将相关材料发送至 xp100@luckyair.net邮箱,邮件标题写明:XX(姓名)大连\锦州疫情全退客票材料,邮件内容必须写明:有效身份证件号码,要退客票的票

号。请各位旅客、代理人在航班日期一个月以内提交相关材料，以便我司尽快审核和处理。

(2) 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”并上传相关证明材料。

三、改期操作标准：

(一) 改期标准：

1.在航班起飞前已取消订座的客票，旅客凭上述相关证明在客票有效期内：

(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。

2.如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内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。

3.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变更业务。

4.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。

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 2021 年 5 月 16 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