

国内业务提示

第 2021 023 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄 振

关于下发祥鹏航空大理进出港航班票务处理规定的通知 (对外版)

结合大理地震对旅客出行的影响，现下发已购祥鹏航空大理进出港航班客票免费变更、退票的处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

(一) 适用航班：

在 2021 年 5 月 21 日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为 2021 年 5 月 22 日(含)至 2021 年 5 月 28 日(含)的，由祥鹏航空实际承运的祥鹏航空大理进出港国内客票（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。

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。

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,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。

(二) **改期办理地点：**仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理；

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 2021 年 5 月 21 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

市场部收益管理中心

2021 年 5 月 22 日印发

拟稿：王凡 核稿：杨丽花

（共印 1 份）