

祥鹏航空国内航班备降退票操作流程

各销售单位：

为各单位能够快速、高效的处理祥鹏航空国内航班备降退票，减少错误操作以及旅客投诉，现根据《祥鹏航空国内不正常航班票务管理规定》整理备降退票操作流程及退票细则，具体内容如下，请各销售单位遵照执行。

一. 航班在非客票上面列明的地点出现备降，非自愿退票凭证回收及退票流程

1 航班在非客票上面列明的地点出现备降办理非自愿退票，客票状态仅能在航班起飞当日起计算 30 日内修改，故各单位需在接到旅客需求的第一时间及时办理退票及客票状态修改手续。

2 旅客交回行程单原件，凭有效身份证件、备降证明办理备降非自愿退票手续。

3 客票状态的修改流程

BSP 票证旅客在原出票地申请退票时：代理人填写附件一《云南祥鹏航空有限责任公司电子客票状态修改申请表》发送至呼叫中心(95326@hnair.com)申请修改客票状态为 OPEN FOR USE，再通过 BSP 系统提交备降非自愿退款，最终状态为 REFUNDED，代理人需注意备降票款计算规则，并备注“备降非自愿退票”。

4 经停地、备降地非自愿退票航班退票因时效性问题（在航班起飞当日起计算超过 30 天的客票），呼叫中心亦不能修改客票状态时：

4.1 有登机牌原件：

由祥鹏航空直属售票处审核凭登机牌原件（原航班始发站登机牌）及其它证件及凭证，按备降非自愿退票流程处理（此时客票状态仍为 USED/FLOWN），并将登机牌原件及其它凭证随报表交至财务部结算中心。

4.2 如旅客无法提供登机牌原件，不能直接办理退票手续，由祥鹏航空直属售票处按照客票遗失方式办理。

二. 祥鹏航空国内航班在非客票上面列明的地点出现备降，需办理非自愿退票时退款规则：

1 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费不退。

2 退款计算标准

(1) 备降地退还未使用航段票款（即：备降地至目的地正常票价乘以客票折扣得出的金额，但不得超过原付票款金额。且不收取退票费。

(2) 当备降地至目的地间经济舱无公布普通票价时：参照备降地至目的地间的其它交通工具（如高铁/动车二等座[公务舱旅客可参照高铁/动车一等座]、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱以下）的价格退还旅客未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额，均不收取退票费。或退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额，

即：原付票款-始发地至备降地经济舱公布普通票价×原票折扣，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

注：①各单位办理退票业务时，应计算出以上两种方式的退款金额，按照旅客损失最小的方式处理，即：

当参照交通工具计算出的票款>原付票款与已使用航段差额，应选择参照交通工具方式处理；

当原付票款与已使用航段差额>参照交通工具计算出的票款，应选择原付票款与已使用航段差额方式处理。

②儿童及婴儿旅客可参照成人旅客的标准执行。

(3) 本条款适用于公务舱、经济舱等所有舱位，后期如有新增的服务等级舱位，亦按本规定办理。

(4) 始发地-备降地、备降地-目的地间经济舱公布普通票价以办理退票当日所查询到的价格为准：

注 当办理退票当日，各司经济舱公布普通票价不一致时，应首选祥鹏航的价格，如祥鹏航无价格，则选择当日各司经济舱公布普通票价中最低的价格。如旅客对此条不满，且有投诉意向的，可选择其他价格，但不得超过办理退票当日，各司公布普通票价中最高价格。

附件一：云南祥鹏航空有限责任公司电子客票状态修改申请表

附件一：

云南祥鹏航空有限责任公司电子客票状态修改申请表

申请原因： 航班 人为 旅客 其他

详细说明：
 XX 航班，因 XXX 原因备降 XXX，现为旅客办理备降退票，故申请将以下旅客的客票状态由 USED/FOLWN 变更为 OPEN FOR USE，以便进行非自愿备降退票操作。

旅客姓名：

票号		编码	
票号		编码	
票号		编码	

作废票号：（如无则不填）

序号	旅客姓名/航班号/日期	记录编号	原票号	现状态	新状态
1					
2					
3					

电子客票的状态：
 OPEN FOR USE（客票有效未使用）；CHECK IN（已办理乘机登记手续）；USED/FOLWN（已使用）；REFUNDED（已退票）；PRINT/EXCH（使用 PET 指令已换开为机打纸票）；EXCHANGED（使用 OI 指令已换开为机打纸票或已换开为手工纸票）；SUSPEND（系统处理）；VOID（已作废）。

申请单位：
 联系人：
 联系电话：

填表日期：
 主管领导签字：
 （单位公章）