



金鹏航空股份有限公司
Suparna Airlines Co. Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MD- Notification-2021-50
密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified
签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于下发金鹏航空涉及郑州进出港国内航班 票务处理规定的通知（公开版）

各单位：

受暴雨影响，郑州机场已启动大面积航班延误红色预警，为支持郑州抗汛工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据郑州汛情现状，经研究决定，现下发金鹏航空涉及郑州进出港国内航班票务处理规定，具体如下：

1 适用条件

1.1 适用出票日期：2021年07月20日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021年07月20日（含）至2021年07月22日（含）；

1.3 适用票证：871国内票证以及使用非871票证互售的Y8实际承运的国内航班客票。

1.4 适用航班：金鹏航空实际承运的郑州国内进出港航班（含经停、含金鹏航空为市场方的代码共享航班）。

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，旅客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 金鹏航空各直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核；

2.1.4 金鹏航空呼叫中心办理退票：在呼叫中心国内白屏系统操作退票退款；

2.1.5 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网提交退票申请，申请时选择“其他原因”，并上传材料；

2.1.6 代理人（B2B 端口）提交退票：通过 B2B 端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”；

2.1.7 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”。

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，可免费变更至2021年07月31日（含）之前，同航线、同服务等级航班一次（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记录的客票，应依据原客票适用

条件办理变更业务；

2.2.3 办理免费变更业务地点：

2.2.3.1 金鹏航空各直属售票处、金鹏航空呼叫中心、可至原出票地点办理；

2.2.3.2 官网、他代理人所售客票，可至金鹏航空各直属售票处或金鹏航空呼叫中心办理；

2.2.4 各单位在操作免费变更业务时，需用OI换开的方式操作，并在相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下联系呼叫中心K位。并在PNR中备注：RMK：郑州汛情变更。各单位手工修改FN、FC等项保持新票票面价与旧票票面价一致。

2.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

2.4 2021 年 07 月 20 日零点（含）前已办理退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

3 多航段客票处置规定：

3.1 所有航段均由 Y8 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文免费退改的适用条件：

3.1.1 各航段**同时**办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；

3.1.2 各航段**未同时**办理退票或变更业务的，则符合条件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

3.1.3 联程客票/来回程客票/连续客票定义见《金鹏航空股份有限公司旅客行李国内运输总条件》；

4 其他

4.1 如所有航段均为金鹏航空承运，且其中有一段符合以上免费退票、变更申请的，在 2021 年 07 月 20 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）。

4.2 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。

4.3 若旅客对我公司业务规定不满意，且有明确投诉倾向的，各单位可邮件请示市场营销部品质与服务保障中心(金鹏航空市场部品质监控 jphkscbpzjk@hnair.com)，人数在 5 人（含）以下的由品质与服务保障中心\中心经理审批减免，同一情况超出 5 人的由品质与服务保障中心请示分管部门领导，按部门领导审核意见办理，最终由品质与服务保障中心将处理结果反馈回请示人。

4.4 已购买 G 舱 PTD3 特殊产品客票的旅客 不得办理免费变更，如符合本文免费退票的适用条件，只允许在原出票代理处办理免费退票业务，除原出票代理以外的任何单位均不允许办理退款。各直属销售单位接到购买 G 舱 PTD3 特殊产品客票旅客的业务咨询时，应告知旅客及时联系原出票代理办理相关票务业务；

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

金鹏航空市场营销部
2021 年 07 月 21 日

主 送 TO	各销售单位
抄 送 CC	财务部
联系单位 ISSUED BY	市场营销部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2021 年 07 月 21 日印发 Issued on Jul 21, 2021
联 系 人 CONTACT	蔡冰