



金鹏航空股份有限公司
Suparna Airlines Co. Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MD- Notification-2021-62

密 级 CONFIDENTIALITY **公开** Unclassified

签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于下发疫情防控期间金鹏航空国内航班票务处理规定的 通知（公开版）

各单位：

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据新冠疫情防控现状，经研究决定，现下发金鹏航空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8月4日0时之前；

1.2 适用航班日期：2021年8月4日(含)至2021年8月31日(含)；

1.3 适用航班：由金鹏航空实际承运的国内航班和金鹏航空为市场方的国内代码共享航班；

1.4 适用票证：871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。

2 客票处理规定：

2.1 客票有效期内退票

2.1.1 在2021年8月4日0时之前购买，且乘机日期在8月4日(含)

至8月31日（含）之间的国内客票，自8月4日0时起提出退票申请，在航班离站前已取消订座记录的客票，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”。

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，首次变更至2021年12月31日（含）之前的同航司、同航线航班，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更费；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、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，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。EI项打印：原客票限制条件。

2.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

2.4 8月4日0时前已申请退票、变更业务的客票，不适用本政策。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疫情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，则符合疫情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 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。

4.2 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。

本文自2021年8月4日0时起生效。

特此通知

金鹏航空市场营销部

2021 年 08 月 03 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 08 月 03 日印发 Issued on 03Aug, 2021
联 系 人 CONTACT	蔡冰