

国内业务提示

第 2021 075 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客票免费退改规定，具体内容如下：

一、适用范围

(一)适用出票日期：2021 年 8 月 4 日 0 时之前；

(二)适用航班日期：2021年8月4日（含）至2021年8月31日（含）

(三)适用航班：由祥鹏航空实际承运的国内客票（含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

(四)适用票证：859 票证及使用非 859 票证互售的 8L 国内航班客票。

(五)限制条件：在客票有效期内，自 2021 年 8 月 4 日 0 时起提出退票、改期申请且提前取消订座的客票，可按本规定办理免费退票、改期业务。

二、客票有效期内退票：

(一)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。

(二)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、客票有效期内改期：

(一) 在航班离站前已取消订座记录的客票，申请改期至 2021 年 12 月 31 日（含）之前的同航司、同航线航班，需收取原票面价与改期后适用舱位票价的票款差额，免收改期手续费。

(二) 如旅客再次提出改期及退票申请，需在客票有效期内按多等级舱位执行收取相应费用。各销售单位在处理此类已免费改期客票退票、改期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、改期处理。

(三) 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改期业务。

(四)已提交退票、改期申请的客票，不再返还已收取的退票/改期手续费和票款差价。

(五) 免费改期地点：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、改期申请的，在 2021 年 8 月 4 日 0 时前购买的其他航段，若同时提出退票、改期申请，均可按以下“操作标准”办理免费退票、改期手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

(二)2021年8月4日0时前已提交退票、改期申请的客票不适用本文件，不再返还已收取的退票/改期手续费和票款差价。

(三)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，前期已下发的相关文件与本文件并行，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