

国内业务提示

第 2021 102 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄振

关于重新下发 COP15 期间祥鹏航空涉及昆明进港国内航班票务处理规定的通知

为配合 COP15 期间疫情防控工作安排，经研究决定，现重新下发已购祥鹏航空涉及昆明进港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

一、适用范围

(一) **适用航班**：乘机日期为 2021 年 10 月 11 日(含)至 2021 年 10 月 17 日(含)的，由祥鹏航空实际承运的**昆明进港**国内客票。

(二) **多航段客票处置规定**：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，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）。

(三) **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。

(二) 退票操作流程：

符合非自愿退票政策的昆明进港客票,各单位按照非自愿退票直接办理退票手续,旅客在祥鹏官网、APP、微信公众号提交退票时,请务必选择“非自愿退票-其它”;

三、改期操作标准：

(一) **办理改期地点**:免费改期仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理。

(二) **改期标准**

1.在航班起飞前已取消订座的客票,旅客在客票有效期内,可改期至2021年10月31日(含)同航司、同航线航班一次,免收改期手续费,但**需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**。

2.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。

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改期业务。

四、已提交退票、改期申请的客票,原则上不再返还已收取的退票/改期手续费和票款差价,但2021年10月10日(含)起提交退票申请的客

删除[谢琦]: (三) **改期流程：**

在后续航班外放舱位订座,以OI换开的方式操作改期,EI项备注:原客票签注信息+YQBG;各单位手工修改FN的改期费项为0元,新旧客票差额正常收取;

特别提示:免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录,核实是否已免费改期过,若已免费改期过一次则不再免费改期。

票，可申请补退。

五、其它

(一)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。

(二)本文件自下发之日起生效，《祥鹏航国内业务提示(2021)101-关于下发 COP15 期间涉及昆明进港国内航班票务处理规定的通知》同时废止，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 10 月 13 日印发

拟稿：王凡 核稿：杨丽花

(共印 1 份)