

国内业务提示

第 2021 104 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涉及乌鲁木齐进出港国内航班 票务处理规定的通知

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涉及乌鲁木齐进出港国内航班票务处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

(一) 适用航班：

在 2021 年 10 月 15 日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为 2021 年 10 月 15 日(含)至 2021 年 12 月 31 日(含)的，由祥鹏航空实际承运的国内客票（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

1. 乌鲁木齐进出港航班。
2. 非乌鲁木齐进出港航班，但可提供乌鲁木齐疫情隔离证明材料、拒载证明。
3. 非乌鲁木齐进出港航班，但可提供**本人**在 2021 年 10 月 15 日(含)

之前已购买/预订的旅行(或入住)日期为2021年10月15日(含)至2021年12月31日(含)期间,涉及乌鲁木齐行程的下列材料之一:包括但不限于与8L客票组合使用的其他航司机票(可为分别购买的机票)、火车票等地面交通运输凭证、酒店预订单、旅游合同。

4.G舱团队订单,每一位旅客均需提供本人相关证明材料。G舱以外的网站同一订单或同一PNR订座的多名旅客,同一时间申请办理非自愿退票、改期手续,仅需提供其中某一人相关材料。

(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,在2021年10月15日(含)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)。

(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,旅客凭上述材料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:

1.符合非自愿退票政策的乌鲁木齐进出港客票,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”;

2.符合非自愿退票政策的非乌鲁木齐进出港客票：

(1) 官网客票办理退票业务时，旅客须选择“非自愿退票 - 其它”并在备注中写明“乌鲁木齐疫情”，并将相关材料发送至 xp100@luckyair.net 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）乌鲁木齐疫情全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，申退客票的票号。请各位旅客、代理人在航班日期一个月以内提交相关证明，以便我司尽快审核和处理。

(2) 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”并上传相关证明材料。

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，旅客凭上述相关证明材料在客票有效期内，**可改期至 2021 年 12 月 31 日（含）同航司、同航线航班一次**，免收变更手续费，**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。

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。

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 15 日(含)起提交退票申请的客票，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，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 15 日印发

拟稿：王凡 核稿：杨丽花

(共印 1 份)