

国内业务提示

第 2021 129 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄 振

关于疫情防控期间祥鹏航空涉及广州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广州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 12 月 4 日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为 2021 年 12 月 4 日(含)至 2021 年 12 月 18 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. 广州进出港航班。
2. 非广州进出港航班，但可提供广州疫情隔离证明材料、拒载证明。
3. 非广州进出港航班，但可提供**本人**在 2021 年 12 月 4 日(含)之前已购买/预订的，旅行(或入住)日期为 2021 年 12 月 4 日(含)至 2021 年

12月18日(含)期间，涉及广州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的相关材料。

(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12月4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) **适用取消座位时间**：2021年12月4日(含)之后且航班离站时间之前。

(四) **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：

符合非自愿退票政策的客票，在客票有效期内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。其它情况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广州进出港客票，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广州进出港客票：

(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“广州疫情”，并将相关材料发送至xp100@luckyair.net邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）广州疫情全退客票材料，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.符合非自愿改期政策的客票，旅客凭上述相关证明材料在客票有效期内，**可改期至 2022 年 1 月 20 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.如按照以上原则办理过客票改期后，旅客再次提出客票改期或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

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。

(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。

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 12 月 4 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 12 月 4 日印发

拟稿：王凡 核稿：杨丽花

(共印 1 份)