



金鹏航空股份有限公司

Suparna Airlines

文件编号 DOCUMENT NO. MD- Notification-2021-127

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于下发金鹏航空 2022 年春运 期间国内航班客票销售业务的通告

2022年春运将至，为切实做好春运销售工作，特对2022年春运期间金鹏航空国内航班客票的销售业务，规范如下：

1 2022年春运时间段：

1.1 春运时间段：2022 年 01 月 17 日-2022 年 02 月 25 日。

2 为加强春运航班销售管理，同时提升各销售单位服务品质，对春运期间的客票销售规范如下：

2.1 各销售单位必须严格执行现行《金鹏航空多等级舱位管理规定》的各项要求，严禁违规虚占航班座位、违规退改签、违规改名等。在办理金鹏航空相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗座位；

2.2 各销售单位在订座时，应输入旅客本人有效联系方式（首选旅客本人有效手机号码），在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位均必须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。以确保航班不正

常时，能及时通知到旅客，做好旅客安抚及后续保障工作；

2.3 各单位操作退票时，须检查客票状态是否为“OPEN FOR USE”。遇已值机的客票申请退票时，各单位应告知并协助旅客先取消值机，将客票状态由已值机修改成未值机，电子客票状态变回“OPEN FOR USE”后，方可操作后续退座及退票。各销售单位在办理金鹏航空退票业务时，应检查退票费等各项费用是否收取正确，如系统显示的退票费等金额有错误，需手工修改为正确的金额；

2.4 客票信息核对要求：

2.4.1 销售单位在办理客票销售、签转、变更、退票等业务时，需仔细核对客票状态、航段信息、票价、旅客联系方式、SSR/OSI/RMK/EI 等备注项的信息是否正确；

2.4.2 销售单位在办理签转/变更（包含自愿/非自愿）业务时，需认真核对以上信息的准确性和时效性，对订座系统已清理或不相符的备注，销售单位须重新输入 SSR/OSI/RMK 等备注项，以保证订座系统能准确获取相关信息。同时须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息；

2.4.3 为保证服务信息的一致化，各单位在办理特殊旅客和重要旅客服务后须明确告知旅客：在变更客票时，旅客需重新申请相关服务，填写服务需求单；现场发生不正常航班时，重要旅客和特殊旅客相关服务按我公司各单位现行保障流程处置。销售单位在处理重要旅客和特殊旅客变更业务时，需在定座记录中，重新输入新航班的 OSI 或 SSR 等服务备注项并按我公司现行流程传递服务信息。

3 春运期间出现座位虚耗及违规操作的处理规定如下：

3.1 违规虚占航班座位：补齐所占航班舱位票款，并按对应服务等级公布票价的一倍交纳处罚金；如属故意虚占航班座位（虚假 RR 状态的 PNR、输入假票号的 PNR 等），按对应服务等级的公布票价的两倍交纳处罚金；

3.2 违规退改签、多收款项：收取旅客机票款高于机票票面价格的，按每张客票收取 5000 元处罚金；

3.3 占用旅客信息取得不正当得利的行为（未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务），或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续，按每位旅客收取 5000 元处罚金；

3.4 办理退款业务，多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 7 个工作日，按每张客票收取 5000 元处罚金；

3.5 因代理人输入的旅客联系电话错误，致使航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客本人，造成旅客无法乘机或出行不便，引起旅客投诉或索赔的，代理人须承担由此给旅客和我公司造成的经济损失，同时金鹏航空将追加处以订座航段对应服务等级公布票价的两倍处罚金；

3.6 在销售时，发布舱位票价或产品价格与委托方公布运价不符，或收取旅客机票款与机票票面价格不一致的。造成旅客投诉或索赔的，代理人须承担由此给旅客和我公司造成的经济损失，同时金鹏航空将追加处以订座航段对应服务等级的公布票价的两倍处罚金。

3.7 各销售代理须严格遵守我司销售秩序，违规者将依据客运销售代理协议给予相关处罚，情况严重者将依法终止代理合作。

4 金鹏航空春运期间国内航班发生不正常时：

4.1 不正常航班按我公司现行流程保障，需准确告知不正常航班延误或取消原因：当发生不正常航班时，各销售代理人必须及时、准确地告知旅客航班延误或者取消的信息，其中包括航班出港延误或者取消原因、航班动态以及后续服务保障方案等。

5 航班日期为 2022 年春运期间的客票（2022 年 01 月 17 日-2022 年 02 月 25 日），一律随订随售，不得预留。各销售单位必须严格按规定时限出票，如未按规定时间出票将随时予以清理。

6 过有效期客票税费的退还规定：

6.1 旅客办理退票手续时，如已超过客票有效期，则客票款不退，但可按实际收取金额退还未使用航段的税费（民航发展基金、燃油附加费）。

7 行程单打印：

7.1 旅客发生退票时，若已打印《航空运输电子客票行程单》，要将原《航空运输电子客票行程单》收回，方能为其办理有关手续。当旅客发生变更、签转或升舱产生了新票号时，销售单位需与旅客核实其原客票是否已全部打印行程单，若已打印，则只需为旅客打印新客票行程单，原客票行程单无需收回；若未打印，则需为旅客打印新旧客票全部的行程单；

7.2 各销售单位在销售及办理客票变更、签转业务时，应履行提前告知义务，并按规定为旅客打印所有客票的电子客票行程单，同时仔细核对旅客全部行程单的所有信息，否则，因未打印、漏打或错误打印电子客票行程单造成的一切后果由销售单位承担。

8 各单位在办理金鹏航空航班非自愿签转或非自愿变更时需提

前告知旅客，我公司已为其免费变更或签转至后续航班，我公司原票款已用于抵付后续航班新票票款，我公司原票款不退还旅客。

9 已经办理退票的客票，视为已与金鹏航空解除运输合同，后续不得再以任何理由提出办理客票的退改签业务。

10 各销售单位在处理我公司客票或产品各项业务规定时，须履行所有告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款；在销售产品客票及办理产品客票的退改签时，事先向旅客说明产品权益及权益的变化。

11 各销售单位按照我司现行《金鹏航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》相关要求，做好旅客购票相关信息的告知工作。

12 本文件自下发之日起执行。

特此通知

金鹏航空市场营销部
2020 年 12 月 17 日

主 送 TO	市场营销部
抄 送 CC	各销售单位、财务部
联系单位 ISSUED BY	市场营销部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2021 年 12 月 17 日印发 Issued on Dec17 ,2021
联 系 人 CONTACT	蔡冰