

国内业务提示

第 2021 127 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拒运旅客 票务处理规定的通知

因各地疫情防控政策不断调整，导致部分旅客不符合疫情防控政策未能成行，为有效提升拒载后旅客的服务品质，经研究决定，现下发疫情原因拒载后的票务处理规定。具体内容如下：

一、适用范围

(一) **适用航班**：由祥鹏航空实际承运的所有国内航班和祥鹏航空为市场方的所有代码共享国内航班。

(二) **适用旅客**：旅客到达机场现场后，因无有效核酸证明，或健康码不符合各地政府防疫要求等情况，导致被拒运的旅客。

(三) 相关证明材料：

1.地面保障单位\各机场在航班当天出具并加盖公章的拒载证明、《关于疫情防控原因无法成行的情况说明书》、地面保障单位邮件通知的拒载旅客相关信息（满足其中一项即可）。

2.拒载证明格式不限，但需印章清晰，旅客及航班信息完整。

(四) **适用政策**：上述旅客凭相关拒载证明材料可办理非自愿退票(不收取退票手续费)、或免费改期至航班起飞当日(不含)后7天内同航司、同航线、同服务等级航班一次(如涉及跨服务等级变更或变更至特殊日期段，可免收改期手续费，但需补齐票款差额)，特殊日期段如下：

暑运时间段：每年7月1日-8月31日；

国庆时间段：每年9月28日-10月9日；

春运时间段：每年农历腊月十六至正月二十五。

(五) **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、旅客持拒载证明的退票、改期操作标准及流程

(一) 退票操作流程：

1.退票地点：原出票地。

2.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“疫情拒载”，并将拒载证明、旅客身份证明材料发送至xp100@luckyair.net邮箱，邮件标题写明：XX(姓名)疫情拒载全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，要退客票的票号。

请各位旅客、代理人在航班日期一个月以内提交相关材料，以便我司尽快审核和处理。

3. 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”并上传上述相关证明材料。

(二) 改期操作流程：

1.改期地点：祥鹏直属售票处、呼叫中心95326。

2.在后续航班相同舱位订座，以 OI 换开的方式操作同舱改期，EI 项备注：原客票签注信息+YQJZ；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位，并在 PNR 中备注：RMK：疫情拒载，同时在 PNR 中备注 RMK X 月 X 日疫情免收改期费一次。各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致；

3.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、无拒载证明的旅客信息传递流程：

须由相关地面保障单位请示当天各基地\部门值班领导后，将领导批复同意邮件于拒载当天及时邮件通知售票单位协助退票（同时抄送祥鹏航空财务部收入结算中心 xpjcbjszx@luckyair.net），作为退票、改期依据，邮件主题须包含：x 月 x 日 x 航班 x 旅客因 x 原因拒载信息，邮件内容或拒载证明包含但不限于以下内容：航班日期、航班号、拒载旅客姓名\票号，旅客联系电话）：

（一）退票操作流程：

1.有祥鹏直属售票处的机场(昆明、成都、丽江、绵阳、版纳)：由场站、售票处双方配合完成此类旅客的退票工作。如售票处现金不足，须记录旅客本人的银行卡信息及联系电话，后续协助旅客打款并做好旅客的解释工作,不得主动将旅客引导至原出票地退票。

2.其它机场拒载旅客退票 地服部祥鹏航空地面服务指挥席位转发领导同意邮件至各直属售票处，各售票处联系旅客按售票处的流程退票打

款。各直属售票处业务按进出港城市划分：

祥鹏航空机场售票柜台 xphkjcspgt@hnair.com；

祥鹏航空成都售票柜台 xphkcdspgt@hnair.com；

祥鹏丽江营业部机场售票柜台 xpljyybjcspgt@hnair.com；

祥鹏航空绵阳机场售票柜台 xpmygt@luckyair.net；

祥鹏航空西双版纳机场售票处 xphkxsbnjcspc@luckyair.net；

其他外站转祥鹏航空机场售票柜台 xphkjcspgt@hnair.com；

例：成都-昆明由成都售票处办理，昆明-成都由昆明售票处办理，三亚-成都由成都售票处办理，郑州-宁波由昆明售票处办理。

3.如旅客提出必须回原出票地点办理退票的，上述各售票处需将场站的邮件转至客票原销售单位并交接清楚，协助旅客退款（例：昆明机场拒载旅客在官网购票，表示要在官网提交，则售票员需将场站邮件转至电商及其它中心退票一审、二审人员邮箱，电话交接清楚，并提醒旅客提交非自愿退票，在备注中明确退票原因）。如因双方均未处理导致旅客未能正常退票，责任由售票处、实际处理单位共同承担。

(二) **改期操作流程**：保障单位应邮件通知祥鹏呼叫中心（邮箱：95326khjl@hnair.com；95326glz@hnair.com），呼叫中心按上述第二、(二)点流程联系旅客办理。

四、多航段客票处置规定：

(一)如所有航段均为祥鹏航空承运，其中一段被拒载且符合以上免费退票、改期申请的，其他航段若同时提出退票、改期申请且在航班规定离站时间前退座，可按本条款办理免费退票、改期手续（**即：被拒载航段无提前取消订座的要求，但其它航段如在航班离站前未取消订座记录，**

应依据原客票适用条件办理改期业务），不在同一张客票填开的同样适用。

(二)如旅客因外航拒载，申请祥鹏航班非自愿退改，符合以下条件的可按上述规定办理非自愿退改业务(不在同一张客票填开的同样适用)：

1.祥鹏航班购票日期须在外航拒载航班日期之前。

2.祥鹏航班须在航班离站前取消订座记录。

3.出具外航拒载证明。拒载证明需明确旅客姓名、证件号码、航班日期、航段、航班号、起飞时间、清晰写明开具证明的业务单位、联系人、联系电话并加盖航空公司公章或业务印章。

4.各销售单位在办理此类非自愿退票业务时，须核实外航旅客客票信息、拒载信息的真实性方可办理。

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，原《祥鹏航国内业务提示(2021)103-关于下发疫情防控期间国内航班拒载旅客票务处理规定的通知》同时作废，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。后续如有调整，以最新下发的规定为准。

特此提示

市场部收益管理中心

2021年11月26日印发

拟稿、核稿：杨丽花

(共印1份)