

金鹏航空股份有限公司市场营销部业务通告

市场营销部业〔2022〕31号

标题	关于下发疫情防控期间金鹏航空学生及教职工延期返校特殊票务处理规定的通知		
签发时间	2022年2月11日	签发人	闫正楼
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	吴洁瑾
发布范围	主送	各销售单位、市场营销部	
	抄送	财务部	
通告内容	<p>为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，经研究决定，现下发学生及教职工延期返校票务处理规定，具体如下：</p> <p>一、适用条件</p> <p>（一）适用出票日期：学校延迟或提前返校通知下发之日（含）之前；</p> <p>（二）适用航班日期：2022年2月11日（含）至2022年2月28日（含）；</p> <p>（三）适用票证：871国内票证以及使用非871票证互售的Y8国内航班客票；</p> <p>（四）适用旅客：学生及教职工；</p>		

(五) 适用航班：由金鹏航空实际承运的国内航班和金鹏航空为市场方的代码共享航班；

(六) 证明材料：旅客需提供学校出具的延期或者提前返校通知（须加盖学校公章）、以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证，以上材料可以是原件、扫描件、截图均可。

二、客票处理规定

(一) 客票有效期内退票

1. 在航班离站前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，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；

3. 金鹏航空各直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核；

4. 金鹏航空呼叫中心办理退票：在呼叫中心国内白屏系统操作退票退款；

5. 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网提交退票申请，申请时选择“其他原因”，并上传材料；若官网（含PC官网及移动平台）及OTA旗舰店所售客票因特殊情况无法在原购票渠道办理时，可发邮件至金鹏航空电商与销售管理中心 <jphkcpdszx@hnair.com> 请示协助办理；

6. 代理人（B2B 端口）提交退票：通过 B2B 端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”；

7. 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”。

（二）客票有效期内变更

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次变更至 2022 年 3 月 26 日（含）之前同航司、同航线航班，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；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

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变更业务；

3. 各单位以 OI 换开的方式操作变更：

(1) 各单位操作变更业务时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN Y8 HK1/PN”。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。EI 项打印：原客票限制条件；

(2) 如 OI 无法使用情况下，采取退旧出新方式，各销售单位须在原票的退款单上备注新票票号，并按第(1)点做相关备注；

特别提示：免费改期前需检查客票历史记录，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。

4. 旅客提出变更申请：

(1)金鹏航空各直属售票处、金鹏航空呼叫中心、可至原出票地点办理；

(2)官网、代理人所售客票，可至金鹏航空各直属售票处或金鹏航空呼叫中心办理。

(三) 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理退票及签转。

三、 2022年2月11日00:00前已办理完退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取退票、变更手续费和票款差价。

四、 多航段客票处置规定

(一)所有航段均由Y8承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件：

各航段同时办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；

各航段未同时办理退票或变更业务的，则符合疫情条件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

联程客票/来回程客票/连续客票定义见《金鹏航空股份有限公司旅客行李国内运输总条件》。

(二)若持多航段客票的旅客对(一)条款不满意，各单位可邮件请示金鹏航空市场部品质监控（

jphkscbpzk@hnair.com），由金鹏航空市场营销部品质与服务保障中心按其工作流程最终决策，并将处理结果邮件反馈回请示人。各单位按回复的指示办理。

五、其它

（一）各销售单位在办理金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）若旅客对我公司业务规定不满意，且有明确投诉倾向的，各单位可邮件请示市场营销部品质与服务保障中心（金鹏航空市场部品质监控 jphkscbpzk@hnair.com），人数在5人（含）以下的由品质与服务保障中心\中心经理审批减免，同一情况超出5人的由品质与服务保障中心请示分管部门领导，按部门领导审核意见办理，最终由品质与服务保障中心将处理结果反馈回请示人。

（三）涉及不正常航班客票保障，按照现行的不正常航班票务规则办理。

（四）本文件于下发之日起生效，符合上述适用范围的客票，在本通知生效前已办理过退票和变更的，收取的手续费不予补退。

注意事项