

祥鹏航空国内业务提示

市场营销部〔2022〕40号

签发人：黄振

关于重新下发祥鹏航空疫情防控期间学生及教职工延期返校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，为方便延期返校学生及教职工旅客票务处理，经研究决定，特重新下发相关票务处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

（一）适用航班：

1. 适用出票日期：学校延迟返校通知下发之日（含）之前；
2. 适用航班日期：2022年2月11日（含）至2022年3月10日（含）；
3. 适用旅客：持学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证的教职工及学生；
4. 适用航班：由祥鹏航空实际承运的航班和祥鹏航空为市场

方的代码共享航班；

5. 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改期申请的，在学校延迟返校通知下发之日(含)前购买的其他航段，若同时提出改期申请，均可按以下“操作标准”办理免费改期手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

（三）适用取消座位时间：2022 年 2 月 11 日(含)之后且航班离站时间之前。（若返校日期不确定，可提前取消座位，后续日期确定后再进行改期操作）

（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、相关证明材料

旅客需提供学校出具的延期返校通知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。

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 4 月 30 日（含）之前，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申请，需在客票有效期内依据改期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。

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、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，旅客凭上述相关证明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：

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“疫情学生推迟返校”，并将上述相关证明材料发送至 xphkgwshpwclxz@hnair.com 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）疫情学生推迟返校全退客票材料，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。

五、客票有效期内签转：按原客票适用条件办理退票及签转。

六、2022 年 2 月 24 日 00:00 前已提交退票、改期申请的客票，不再返还已收取的退票、改期手续费和票款差价。

特此提示

祥鹏航空市场营销部

2022 年 2 月 24 日

祥鹏航空市场营销部

2022 年 2 月 24 日印发
