

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕118号

签发日期：2022年3月23日

签发人：黄振

通告主题	关于下发祥鹏航空湛江机场转场湛江吴川机场相关票务处理规定的业务通告		
发布机构	祥鹏航空市场营销部		
密级	☒ 普通 ☐ 秘密 ☐ 机密		
通告类别	☒ 阅知 ☒ 需要落实 ☐ 需要反馈	反馈 联络人	王凡
是否急件	☐ 是 ☒ 否	反馈 时间	-
通告内容	接湛江吴川国际机场通知，湛江吴川机场将于2022年3月24日（含）正式运营，原湛江机场将同时关闭，祥鹏航空湛江出港国内航班将同日转场至湛江吴川机场运营，现针对错走机场旅客下发相关票务处理规定，具体如下： 一、适用范围 （一）适用航班日期：2022年3月24日（含）-2022年4月23日（含）。 （二）适用旅客：由于湛江机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。 （三）适用航班：8L实际承运湛江出港的国内航班。 （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、《旅客未乘机证明》出具

（一）在航班起飞当日错走湛江机场无法成行的旅客，由湛江机场在旧机场航站楼为此类旅客提供《湛江吴川机场旅客误机证明》（具体见附件样式），作为错走航站楼证明。

（二）旅客需在航班起飞当日开具《湛江吴川机场旅客误机证明》，时间允许的旅客，可致电祥鹏航空呼叫中心 95326 取消订座记录（不强制要求旅客取消订座记录）。

三、票务处理规定

（一）客票有效期内退票

1. 旅客凭《湛江吴川机场旅客误机证明》及本人有效身份证件可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2. 通过祥鹏航空官网、微信、APP 渠道购买客票的旅客，提交退票时，请务必选择“非自愿退票—其它”。请提交材料至 xphkgwshpwclxz@hnair.com 邮箱，同时备注旅客姓名以及需要办理的客票信息。退票原因备注：“湛江转场错走机场”。

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”并上传相关证明材料。

（二）客票有效期内改期

1. 改期地点：免费改期仅限祥鹏航空各直属售票处、呼叫中心办理。

2. 改期标准：

（1）旅客凭《湛江吴川机场旅客误机证明》及本人有效身份证件，在客票有效期内可免费改期至同航司当日或后续 3 日以内同航线、同服务等级航班一次，不收取票款差额。如遇到 3 日内无后续航班的情况，可变更至最近日期的航班，如涉及跨服务等

	级变更，可免收改期手续费，但需补齐票款差额。 （2）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。 （三）客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。 四、其他 （一）各单位应将旅客提供的《湛江吴川机场旅客误机证明》及本人有效身份证件等相关证明材料扫描件/照片上传相关系统或复印件上交祥鹏航空财务，作为结算依据。 （二）同一或连续票号的均为祥鹏航空实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。 本文自下发之日（含）起执行。 请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。 特此通告 附件：湛江吴川机场旅客误机证明样式
通告发布范围	
主送	航空集团各销售单位、地面保障单位
抄送	祥鹏航空财务部

编写：王凡

审核：杨丽花

附件

湛江吴川机场旅客误机证明样式

湛江吴川机场旅客误机证明样式

旅客未乘机证明

No-Boarding Certificate

编号 NO.

旅客姓名 Name		票号 Ticket NO.	
日期 Date		航班号 Flight No.	
旅客同行人员姓名 travel companion		旅客同行人员票号 Ticket No. of travel companion	
行程 Itinerary		旅客联系方式 TEL.	
未乘机原因 Reason(s) for no-boarding	☐ 身体不适 Physically unfit ☐ 突发疾病 Sudden illness ☐ 航班超售 overbooking ☐ 疫情防控 Epidemic prevention and control ☐ 旅行文件或证件材料不符合相关要求 Certificate non-compliance ☐ 未能掌握新机场位置或交通路线 Failed to get to the right location of the new airport or take the right routes.		
旅客当日未能搭乘航班或行程具体原因说明 (详细注明): Specific reasons for no-boarding on the part of the passenger on the day (details):			

此证明仅作为未乘机凭证。如有退票退款问题，敬请咨询直属票务柜台或原购票渠道，谢谢。

This certification letter is only limited to the certification letter of information. If you have any questions about refunding or changing your ticket, we recommend you to refer to the ticket counter or original ticket purchasing channel, thank you.

填开单位 (盖章):
Issued by (seal):



填开日期:
Issue Date: