

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕244号

签发日期：2022年5月31日

签发人：黄振

通告主题	关于下发祥鹏航空疫情防控期间学生及教职工提前、延期离返校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	<input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密		
通告类别	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 需要落实 <input checked="" type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	王凡
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，方便提前、延期离返校学生及教职工旅客票务处理，经研究决定，特下发相关票务处理规定，具体内容如下：</p> <p>一、适用范围</p> <p>(一) 适用航班：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 适用出票日期：学校提前或延迟离、返校通知下发之日(含)之前；2. 适用航班日期：2022年5月30日(含)至2022年6月30日(含)；3. 适用旅客：提前或延期离、返校教职工及学生；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、退票手续，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、退票申请的，在学校提前、延迟离返校通知下发之日(含)前购买的其他航段，若同时提出改期、退票申请，均可按以下“操作标准”办理免费改期、退票手续（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 5 月 30 日(含)之后且航班离站时间之前。（若离返校日期不确定，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提前或延期离、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 6 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：

1. 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“疫情学生提前、延期离返校”，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）疫情学生提前、延期离返校全退客票材料，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5月31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。

	特此通告
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