

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕300号

签发日期：2022年7月3日

签发人：黄振

通告主题	关于下发祥鹏航空杭州、徐州进出港国内航线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	为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，特下发已购祥鹏航空涉及杭州、徐州进出港国内航班票务处理规定，具体内容如下： 一、适用范围 （一）适用航班： 在2022年7月2日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为2022年7月1日(含)至2022年7月30日(含)的，由祥鹏航空实际承运的国内客票（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。 1. 杭州、徐州进出港航班。 2. 非杭州、徐州进出港航班，但可提供杭州、徐州疫情隔离证明材料、拒载证明。		

3. 非杭州、徐州进出港航班，但可提供本人在 2022 年 7 月 2 日(含)之前已购买/预订的，旅行(或入住)日期为 2022 年 7 月 1 日(含)至 2022 年 7 月 30 日(含)期间，涉及杭州、徐州行程的下列材料之一：包含但不限于与 8L 客票组合使用的其他航司机票(可为分别购买的机票)、火车票等地面交通运输凭证、酒店预订单、旅游合同。

4. 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退票、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退票、改期申请的，在 2022 年 7 月 2 日(含)前购买的其他航段，若同时提出退票、改期申请，均可按以下“操作标准”办理免费退票、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 7 月 1 日(含)之后且航班离站时间之前。

(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、退票操作标准：

(一) 退票标准：

符合非自愿退票政策的客票，在客票有效期内旅客凭上述材料可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。其它情况依据原客票适用条件办理退票业务。

(二) 退票操作流程：

1. 符合非自愿退票政策的杭州、徐州进出港客票，各单位按照非自愿退票直接办理退票手续，旅客在祥鹏航空官网、APP、微信公众号提交退票时，请务必选择“非自愿退票—其它”。

2. 符合非自愿退票政策的非杭州、徐州进出港客票：

(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“杭州、徐州疫情”，并将相关材料发送至 xpl00@hnair.com 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）杭州、徐州疫情全退客票材料，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。

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. 符合免费改期的客票，旅客凭上述相关证明材料，可免费变更至客票有效期内同航司、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或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的使用条件办理。

3. 在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票使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、2022 年 7 月 3 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。

	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，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。 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