

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〕136号

关于下发疫情防控期间金鹏航空涉及珠海进出港国内航班票务处理规定的通知（内部版）

签发时间	2022年7月13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	邵东元
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>根据《金鹏航空疫情防控、自然灾害等原因客票处置标准制定建议》的规定，为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间金鹏航空涉及珠海进出港国内航班票务处理规定，具体如下：</p> <p>一、适用条件</p> <p>（一）适用出票日期：2022年7月13日（含）之前；</p> <p>（二）适用航班日期：2022年7月13日（含）至2022年8月11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>二、适用航班</p> <p>（一）疫情地进出港航班：由金鹏航空实际承运的涉及疫情地进出港国内航班（含经停疫情地航班）和金鹏航空为市场方的涉及疫情地进出港代码共享航班（含经停疫情地航班）；</p> <p>（二）非疫情地进出港航班，但旅客可提供在适用出票日期之前关联疫情地的材料，包括但不限于与Y8客票组合使用的其他航司机票、火车票等地面交通运输凭证、当地机场出具的加盖公章的疫情拒载证明）；其中与Y8客票组合的交通凭证的出票时间，与Y8的机票购票时间需在6小时之内，超过6小时将不予处理）；</p> <p>（三）非疫情地进出港航班，但可提供因疫情地疫情隔离</p>		

证明材料的。(疫情隔离证明材料应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章);

(四) 旅客提供的相关证明材料, 各单位须上传至相关财务结算系统。

三、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, 旅客凭上述材料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) 客票有效期内改期

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10月29日之前, 同航司、同航线航班, 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; 如按照以上原则办理过客票变更后, 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. 办理免费改期业务地点:

(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。

4. 各单位在操作免费改期业务时, 需用OI换开的方式操作, 并在PNR中备注: RMK: 疫情变更。

(三) 客票有效期内签转: 按原客票适用条件办理。

(四)符合上述适用范围的客票,在2022年7月13日00:00前已办理退票、改期业务的客票,一律不再返还已收取的退票/改期手续费。

1. 对外答复口径

旅客申请退还已收取的退票/改期手续费:

尊敬的旅客朋友:

金鹏航空持续关注珠海疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。已办理退票、变更等业务的客票,我们不再返还已收取的退票/改期手续费,敬请谅解。

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:

1. 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;

2. 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;

3. 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(jphkscbpz.jk@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、其他

(一)如所有航段均为金鹏航空承运,且其中有一段符合以上免费退票、改期申请的,在2022年7月13日(含)前购买的其他航段,均可按上述“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)。

(二)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。

(三)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jphkscbpz.jk@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。

注意事项	
------	--