

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕436号

签发日期：2022年8月27日

签发人：黄振

通告主题	关于下发祥鹏航空海口-昆明航班 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 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，经研究决定，特下发已购祥鹏航空涉及海口-昆明(单程)国内航班票务处理规定，具体内容如下：</p> <p>一、适用范围</p> <p>(一) 适用航班： 乘机日期为2022年8月27日(含)至2022年8月30日(含)的，由祥鹏航空实际承运的海口-昆明(单程)航班。</p> <p>(二) 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。</p> <p>二、退票操作标准：</p> <p>(一) 退票标准：</p>		

符合非自愿退票政策的客票，在客票退票有效期内旅客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：符合非自愿退票政策的**海口-昆明(单程)**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”。

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，旅客可免费变更至客票有效期内同航司、同航线航班一次（同一份疫情政策），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. 在航班计划出港时间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。

(三) 改期流程：

在后续航班外放舱位订座，以OI换开的方式操作改期，EI项备注：原客票签注信息+YQBG；各单位手工修改FN的改期费项为0元，新旧客票差额正常收取。

四、补退规定

(一) 2022年8月27日00:00前已提交退票申请的客票，不再返还已收取的退票手续费。

(二) 无论何时，已完成改期的客票，不再返还已收取的改

期手续费。

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