云南祥鹏航空有限责任公司（市场营销部）

业务通告〔2022〕521号

签发日期：2022年10月9日　　签发人：黄 振

通告主题	关于下发祥鹏航空哈尔滨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哈尔滨进出港国内航班票务处理规定，具体内容如下： **一、适用范围（以下条件需同时满足）** （一）出票日期：在2022年10月8日(含)之前已购买或换开。 （二）乘机日期为2022年9月21日(含)至2022年11月5日(含)的，由祥鹏航空实际承运的哈尔滨进出港国内客票（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。		

（三）适用取消座位时间：2022 年 9 月 21 日(含)之后且航班计划出港时间之前。

（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，在客票退票有效期内旅客凭相关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哈尔滨进出港客票，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哈尔滨进出港客票：

（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“哈尔滨疫情”，并将相关材料发送至 xp100@luckyair.net 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）哈尔滨疫情全退客票材料，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（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。

四、补退规定

（一）2022 年 10 月 9 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）其他条款执行业务通告〔2022〕437号 《关于下发祥鹏航空疫情期间客票特殊处置的业务通告》的通知文件，若公司

	有最新要求，请按最新要求文件执行。 （二）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。 （三）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