

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕568号

签发日期：2022年10月28日

签发人：黄振

通告主题	关于修订下发祥鹏航空疫情期间客票特殊处置的业务通告（代理人版）		
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>各销售单位：</p> <p>为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发疫情期间国内客票特殊处置规则，具体内容详见附件。</p> <p>本文自下发之日起生效，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》同时废止。</p> <p>请各单位遵照执行。</p> <p>特此通知</p> <p>附件：关于修订祥鹏航空疫情期间国内客票特殊处置规则的通知</p>		
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

附件

关于修订祥鹏航空疫情期间国内客票特殊处置规则的通知

为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发疫情期间国内客票特殊处置规则，具体内容如下：

一、适用旅客

受疫情防控政策影响出行/乘机/到达/中转、或所在单位/学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客。

二、适用航班

由祥鹏航空实际承运的国内航班（含经停、含祥鹏航空为市场方的国内代码共享航班）。

三、符合祥鹏航空城市或航线疫情文件（以下简称“8L 疫情城市文件”）按疫情文件办理客票退改。

四、不符合 8L 疫情城市文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改（改期仅免改期费，需补差价）：

（一）旅客申请客票免费退改，需同时提交相关证明材料，所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片、[视频](#)等。材料格式不限，内容包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区或不前往中高风险地区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监测、学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等类似字眼。

1. 申请材料类型参考如下：

(1) 由旅客所在地、行程始发地、中转地、目的地的政府机构、防疫单位、机场等官方或主流新闻媒体发布的影响旅客正常旅行的疫情防控政策或由文旅厅等单位下发的禁止/不再接待/暂停接待跨省旅游文件。

(2) 旅客本人因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具并加盖公章。

(3) 旅客本人无法正常出行的非绿码/带有弹窗的健康码，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息（需与定座编码中的信息相符）及查询时间等信息。

(4) 旅客本人无法正常出行的非绿码行程码，旅客提供的行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一致，旅客也可提供其他关联行程码身份证明材料作为办理凭证。

(5) 旅客本人所在单位或学校发布的限制出行、建议不出行等要求（例如：禁止出行，学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等）。材料可是加盖公章的证明、或通过官方网站、公众号、体现单位或学校名称的群发电子邮件等发布的信息。旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等）。学生陪同家属的退改需同时申请，G舱以外的网站同一订单或同一PNR定座的学生家属，同一天申请办理非自愿退票、改期手续，仅需提供学生的相关材料（家属返程可一并办理）。G舱团队订单、不在同一订单或同一PNR定座的，每一位家属均须提供相应关系证明并同一天申请办理非自愿退票（包括但不限于户口本、出生证、

户籍关系等关系证明）。

(6) 旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

(7) 旅客需提供乘机要求及本人不符合乘机要求的证明材料。

(8) 活动组织单位发布的活动延期、取消或提前通知，包括书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道、体现活动组织单位名称的电子邮件等方式发布的通知。旅客还需同时提供参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等。

2. 同时满足以下适用条件

(1) 适用出票\换开日期：需在材料开具时间之前（含材料开具当日）。

(2) 适用航班日期：

①若申请材料上有列明具体时间段，旅客客票航班日期需在材料列明的时间段内。鉴于部分四（一）1.（8）款旅客会在活动开始前到达或活动结束后离开，旅客申请免费退改的适用去程航班日期可为活动起始日期（含）前7天至活动结束日期（含），适用回程航班日期为活动起始日期（含）至活动结束日期（含）后7天。第一张客票到达地和第二张客票始发地一致，且需同时办理（不同渠道购买的客票可同一天办理）。

②若所提供申请材料未标明截止日期，适用航班日期须在申请材料的14天（含）内。

例：旅客提供的封闭证明上开始封闭日期是3月1日，若无封闭截至日期，航班为3月1日-14日期间，出票日期在3月1日（含）之前，可以直接免费退改。

(3) 适用取消座位时间：须在以上材料通知或开具时间（健康码/行程码查询时间）当日或之后且航班计划出港时间前取消座位，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（旅客因临时管控\封路、隔离等导致未按要求提前取消座位，提供管控证明\隔离证明\居家证明等，可办理免费退改，改期仅免改期费，需补差价）。

（二）因疫情防控原因，各地机场升级管控措施的国内客票处置规定

1. 机场提前两天（不含当天）及以上下发文件（如8月7日下发文件，从8月9日起正式执行），已给予旅客充分的核酸检测时间，按照客票适用规定办理。

2. 机场临时升级管控措施，要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明、增加核酸次数、核酸时间间隔要求等导致旅客无法正常成行时，同时符合以下情况可免费办理客票退改（改期仅免改期费，需补差价）：

（1）航班适用范围：以机场下发为准。

（2）适用出票\换开日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。

（3）适用航班日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）至3天之内的航班。

（4）办理凭证：临时发布需持核酸证明乘机的通知（政府机构、机场、防疫单位等官方或主流新闻媒体发布的新闻、祥鹏航空官网公告、祥鹏航空短信通知等原件、复印件、扫描件、

照片或截图)。

(5) 原则上需在航班计划出港时间前取消座位，临时下发或调整文件要求即刻或次日执行的，次日早上10点(含)之前的航班未取消座位的客票也可免费退改。

举例：海口机场于12月1日下发文件，要求自12月2日起，海口出港旅客需持48小时核酸证明进入航站楼。规则为：出票日期在12月2日(含)之前购买的航班日期为12月2日(含)至12月4日(含)的客票可免费退改。12月2日早上10点(含)之前的航班未取消座位的客票也可免费退改。

(三) 旅客提供本人的机场或我司出具的疫情原因拒载或未成行证明

1. 不符合8L疫情城市文件的国内航班客票，同时符合以下情况可免费办理客票退改(改期仅免改期费，需补差价)：

(1) 适用航班：由祥鹏航空实际承运的所有国内航班(含经停)、和祥鹏航空为市场方的所有代码共享国内航班。

(2) 适用旅客：旅客到达机场现场后，因无有效核酸证明，或健康码不符合各地政府防疫要求等情况，导致被拒运的旅客。

(3) 相关证明材料：

①地面保障单位\各机场在航班当天出具并加盖公章的拒载证明、《关于疫情防控原因无法成行的情况说明书》、地面保障单位邮件通知的拒载旅客相关信息(满足其中一项即可)。

②拒载证明格式不限，但需印章清晰，旅客及航班信息完整。

2. 旅客因疫情防控原因(核酸、行程码、健康码不符合规定)拒载，我司按本文件规定协助旅客办理非自愿改期后，如旅客

于航班当天再次因疫情防控原因(核酸、行程码、健康码不符合规定)拒载，则客票按自愿退票、自愿改期处理。其它非疫情防控原因再次被拒载，仍可参照国内运输总条件或病退等相关规定执行。

3. 如旅客因外航拒载，申请祥鹏航班非自愿退改，符合以下条件的可按上述规定办理非自愿退改业务(不在同一张客票填开的同样适用)：

(1) 8L航班购票日期须在外航拒载航班日期(含)之前。

(2) 8L航班须在航班离站前取消订座记录。

五、多人退票

(一) G舱团队订单，每一位旅客均需提供本人相关证明材料。

(二) G舱以外的网站同一订单或同一PNR订座的多名旅客，同一天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。

六、退改签规则

(一) 客票退票有效期内退票

1. 符合本文件或后续8L疫情城市文件规定，可办理非自愿退票，不收取退票费。

2. 退票地点原则上在原购票地办理免费退票业务，特殊情况也可由8L直属售票处办理。

3. 退票操作流程：

(1) 符合8L疫情城市文件，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) 符合本文件规定需提交各类证明材料退票的客票：

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“XX原因”，并将相关材料发送至xp100@luckyair.net邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）XX原因全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，申退票的票号。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。

②BSP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。

（二）客票有效期内改期

1. 符合本文件或后续8L疫情城市文件规定的客票，首次可变更至客票有效期内同航司、同航线航班（同一份疫情政策或证明材料），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改期后，旅客再次提出客票退改申请，需在客票有效期内依据改期后新客票的适用条件办理。

2. 办理免费改期业务地点：祥鹏航空直属售票处、客服热线95326。

（三）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

七、补退规定

（一）不符合8L疫情城市文件，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。

八、自2022年10月28日（出票日期）起，新增8L疫情城市

文件中“适用出票日期”内部放宽政策（改期仅免改期费，需补差价）：

（一）8L疫情城市文件适用出票日期（不含）后三日内购买的客票，且航班日期和取位时间满足8L疫情城市文件适用范围：涉疫航段按非自愿退改办理。

（二）在8L疫情城市文件下发后购买的祥鹏航空相关联非涉疫航段，取位时间满足可与涉疫航段同一天办理免费退改。

（三）以8L疫情城市文件适用出票日期（不含）后三日内购买的涉疫航段为由，申请8L疫情城市文件下发前购买的相关联非涉疫航段退改，按相关联非涉疫航段本身适用条件办理（即：视为恶意操作，相关联非涉疫航段不允许办理疫情非自愿退改）。

（四）8L疫情城市文件适用出票日期（不含）后三日内自愿改期的客票，无论改期后客票是否符合内部放宽政策，再次提出退改，均按客票本身适用条件办理（即：视为恶意操作，不允许办理疫情非自愿退改）。

九、旅客购买多个航段，其中有部分航段符合本文件非自愿退改规定，所有8L航段同一天办理均可按非自愿退改办理，但所有航段出票日期须在材料开具时间之前（含当日），且在航班离站前取消订座记录。

授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿退票的情况不适用本条款。

十、其他说明

（一）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准，如产品文件中未提及该产品客票疫情原因退改规定，则该客票的疫情原因退改规定可以本文为准。

（二）旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片、视频等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务结算系统或上交财务，具体按财务要求执行。