

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕650号

签发日期：2023年11月25日

签发人：黄振

通告主题	关于规范祥鹏航空 2023 年春运期间国内航班客票销售业务的业务通告（对外版）		
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>为切实做好 2023 年春运销售工作，现规范祥鹏航空国内航班春运期间客票的销售业务。</p> <p>一、春运时间段 2023 年 1 月 7 日-2023 年 2 月 15 日。</p> <p>二、定座及座位清理制度 2023 年春运期间所有航班（祥鹏为市场方的代码共享航班除外）散客实行随定随售制度（8L 自动清位系统例外的 OFFICE 号定座除外，由定座单位自行清理）。同时，针对清位后申请恢复的 PNR，按以下规定执行：</p> <p>（一）自动清位：自动清位系统清理的 PNR 一律不再恢复。</p> <p>（二）手工清位：</p>		

1. HK 状态的 PNR，在清理后 1 小时以内申请恢复的，在航班有票时允许恢复。

2. 做假 RR 状态、输入假票号等违规定座的 PNR，任何情况不得恢复。

三、各单位销售祥鹏航空国内航班客票时

（一）必须严格执行祥鹏航空现行《国内航班多等级舱位客票使用条件规则》的各项要求，严禁违规虚占航班座位、违规退改签、违规改名等。

（二）各单位在定座时，应输入旅客本人有效联系方式（首选旅客本人有效手机号码），在办理改期、签转业务时，无论自愿或非自愿，各销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

（三）在办理祥鹏航空相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或定座编码，不得虚耗座位。

（四）各单位操作退票时，须检查客票状态是否为“OPEN FOR USE”。遇已值机的客票申请退票时，各单位应告知并协助旅客先取消值机，将客票状态由已值机修改成未值机，电子客票状态变回“OPEN FOR USE”后，方可操作后续退座及退票。各销售单位在办理祥鹏航空退票业务时，应检查退票费等各项费用是否收取正确，如系统显示的退票费等金额有错误，需手工修改为正确的金额。

（五）客票信息核对要求

1. 销售单位在办理客票销售、签转、变更、退票业务以及修改 PNR 中任何项目时，需仔细核对旅客姓名、证件号码、客票状态、票价、旅客联系方式、航段信息、SSR/OSI/RMK/EI 等备注项的信息是否正确。对定座系统已清理或不相符的备注，售票员在改期时须核查原始编码中是否有相关服务及权益项，询问旅客并

按旅客意愿将相关服务及权益项关联至新航班，同时按祥鹏航空相关承运标准及信息传递流程重新办理（包括但不限于会员卡号、特殊旅客、逾重行李、额外占座、提前选座、特殊餐食、重要旅客等），并在办理完相关业务后，需再次提取 PNR 及客票信息，确认办理业务的准确性。

2. 祥鹏航空允许签转且被签转承运人同意接收的服务及权益，在办理签转业务时，须同步做好服务及权益的签转手续，并按被签转承运人相关承运标准及信息传递流程办理。

（六）行程单打印

1. 旅客发生退票时，若已打印《航空运输电子客票行程单》，要将原《航空运输电子客票行程单》收回，方能为其办理有关手续。当旅客发生改期、签转或升舱产生了新票号时，销售单位需与旅客核实其原客票是否已全部打印行程单，若已打印，则只需为旅客打印新客票行程单，原客票行程单无需收回；若未打印，则需为旅客打印新旧客票全部的行程单。

2. 各销售单位（含祥鹏航空网站代理人用户）在销售及办理客票改期、签转业务时，应履行提前告知义务，并按规定为旅客打印所有客票的电子客票行程单（通过祥鹏航空电子客票网站购票的散客用户根据网站上的提示，自行到祥鹏航空各售票处、机场柜台打印行程单，无售票处及机场柜台则按网站提示要求打印行程单），同时仔细核对旅客全部行程单的所有信息，否则，因未打印、漏打或错误打印电子客票行程单造成的一切后果由销售单位承担。

（七）退票原则

1. 在定座终端操作退票业务时，一律以退座时间为判断依据。
2. 已经办理退票的客票，视为已与祥鹏航空解除运输合同，后续不得再以任何理由提出办理客票的退改签业务。

（八）各销售单位在处理祥鹏航空客票或产品各项业务规定时，须履行提前告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款，避免发生投诉。

（九）各销售单位按照祥鹏航空现行《云南祥鹏航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》相关要求，做好旅客购票相关信息的告知工作。

本文自下发之日起执行。

特此通知

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