

# 云南祥鹏航空有限责任公司( 市场营销部 )

业务通告〔2022〕660号

签发日期：2022年12月2日

签发人：黄振

通告主题	关于调整祥鹏航空杭州进出港国内航线 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	<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，特调整已购祥鹏航空涉及杭州进出港国内航班票务处理规定，具体内容如下：</p> <p><b>一、适用范围（以下条件需同时满足）</b></p> <p>（一）出票日期：在2022年12月1日(含)之前已购买或换开。</p> <p>（二）乘机日期为2022年11月11日(含)至2022年12月28日(含)的，由祥鹏航空实际承运的杭州进出港国内客票（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。</p>		

(三) 适用取消座位时间：2022 年 11 月 8 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、航班日期超出范围、多航段客票处置规定

(一) 杭州进出港航班，出票日期、取位时间满足以上适用范围，但乘机日期不满足，旅客能提供本条第（三）点材料，可视为符合本疫情政策。

(二) 非杭州进出港航班，但出票日期、取位时间满足以上适用范围（乘机日期不限），旅客能提供本条第（三）点材料，可视为符合本疫情政策。

(三) 旅客需提供的材料：在 2022 年 12 月 1 日(含)之前已购买/预订的，且旅行(或入住)日期为 2022 年 11 月 11 日(含)至 2022 年 12 月 28 日(含)涉及杭州行程的下列材料之一：包括但不限于与 8L 客票组合使用的 8L 或其他航司机票（可为分别购买的机票）；火车票等地面交通运输凭证；酒店预订单；旅游合同。

(四) 所有航段均为 8L 承运，客票需在同一天办理退改，如未在同一天办理退改，则符合本文件的航段可办理免费退改，其他航段按定座舱位适用条件办理。

## 三、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杭州进出港客票，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杭州进出港客票：

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

#### 四、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。

## 五、补退规定

（一）2022年12月2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。

## 六、其它

（一）其他条款参照现行《祥鹏航空疫情期间客票特殊处置的业务通告》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