

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2023〕2号

签发日期：2023年1月5日

签发人：黄振

通告主题	关于修订下发祥鹏航空学生及教职工提前、延期离返校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 checked="" type="radio"/> 需要反馈	反馈 联络人	杨顺平
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>为协助广大学生、教职工旅客能够更好地安排离校返乡出行计划，特下发相关票务处理规定，具体内容如下：</p> <p>一、适用范围</p> <p>(一) 适用出票日期：学校提前或延迟离、返校通知下发之日(含)之前。</p> <p>(二) 适用航班日期：2022年12月6日至2023年1月10日(含)。</p> <p>(三) 适用旅客：提前或延期离、返校教职工及学生。</p> <p>(四) G舱团队订单，每一位旅客均需提供本人相关证明材料。G舱以外的网站同一订单或同一PNR订座的多名旅客，同一时间申请办理非自愿改期、退票手续，仅需提供其中某一人相关材料。</p>		

（五）多航段客票处置规定：

1. 如所有航段均为祥鹏航空承运，且其中有一段符合以上免费改期、退票申请的，在学校提前、延迟离返校通知下发之日(含)前购买的其他航段，若同时提出改期、退票申请，均可按以下“操作标准”办理免费改期、退票手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

2. 同一票证开具的单一运输合同内的联程客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票（含与 8L 客票组合使用的其他航司客票），只需 8L 承运的其中一个航段符合本文件免费退改规定，所有航段均可按以下“操作标准”办理免费改期、退票手续。

（六）适用取消座位时间：须在以下相关证明材料通知或开具时间当日或之后且航班计划出港时间之前。

（七）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、相关证明材料

旅客需提供学校出具的提前或延迟离校通知，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/学信网有效信息等）。

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. 符合非自愿改期政策的客票，旅客凭上述相关证明材料在客票有效期内，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申请，需在客票有效期内依据改期后客票的适用条件办理。

3. 在航班适用取消座位时间内未取消订座记录的客票，应依据原客票适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。

特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已免费改期过，同一份疫情政策若已免费改期过一次则不再免费改期。

四、退票操作标准：

(一) 退票标准：

1. 在客票退票有效期内且在航班适用取消座位时间内已取消订座的客票，旅客凭上述相关证明材料可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2. 在航班适用取消座位时间内未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

(二) 退票操作流程：

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“学生提前、延期离返校”，并将上述相关证明材料发送至 xp100@luckyair.net 邮箱，邮件标题写明：XX(姓名) 学生提前、延期离返校全退客票材料，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。

五、补退规定

(一) 2023 年 1 月 5 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) 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) 其他条款执行《业务通告〔2022〕568 号〈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〉》文件，若公司有最新要求，请按最新要求文件执行。

(三) 本文件自即日起生效，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：杨顺平

审核：杨丽花