

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕45号

签发日期：2023年2月13日

签发人：黄振

通告主题	关于暂停国内、国际客票疫情特殊处理相关规定并发布核酸检测阴性旅客退改规定的通知		
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	王凡
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-

各单位：

2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，此前发布的部分疫情期间客票退改规定不再适用，故暂停部分疫情退改规定，并发布核酸检测阳性旅客退改规定具体如下：

一、自2023年2月16日（销售日期）起，暂停以下疫情退改规定文件

（一）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》。

（二）业务通告〔2022〕705号《关于修订下发祥鹏航空乘机人因核酸或抗原检测阳性提出客票免费退改的国内客票特殊处理规定》的通知。

（三）其他涉及疫情的国内客票退改规定。

（四）业务通告〔2022〕367号《关于下发祥鹏航空国际航班疫情原因票务处置规定的业务通告》。

（五）以上文件的暂停是指，在2023年2月16日（含）之后购买或换开的客票不再适用以上文件规定，但在2023年2月16日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票有效期内按上述文件办理退改。

二、自2023年2月16日起（以出票或换开日期为准），新型冠状病毒感染检测为阳性旅客（包括国际、地区航班和国内航班旅客，以下简称“旅客”）及其同行人按以下规定办理客票退改。

（一）适用客票条件

1. 适用出票日期：2023年2月16日（含）起。

2. 适用航班：由8L实际承运的国内、国际及地区航班（含8L为市场方的国内代码共享航班）。

3. 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。

4. 适用取消座位时间：须在航班计划出港时间之前取消座位。

（二）乘机人需提供的证明材料

1. 旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票证件，且报告列明的核酸检测日期/核酸结果日期在航班起飞日期（含）之前的 21 天之内。若核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应和旅客购票证件信息相符。

例：旅客航班日期是 3 月 21 日，旅客提供的核酸阳性检测报告上检测日期是 3 月 1 日-21 日期间，可以直接免费退改。

2. 特殊情况：若旅客因身体原因，在航班计划出港时间之前取消座位但核酸检测日期/核酸结果日期在航班起飞后 2 日内（不含起飞当天），也适用本规定。

（三）旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限 2 人，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票须同一天办理），并需符合以下情况之一：

1. 旅客及其同行人在同一定座编码（或同一订单）中。

2. 旅客及其同行人不在同一定座编码（或同一订单）中，提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等证明）。

3. 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

4. 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴

儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

注：退改时均须提供购票证件。

（四）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，同一天提出均可按以下“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，同一天提出，所有航段均可按以下“操作标准”办理免费改期、退票手续。

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. 在航班计划出港时间之前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计划出港时间之前取消座位的客票，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. 在航班计划出港时间之前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。

（三）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“核酸阳性”，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）核酸阳性全退客票材料，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。

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