

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2023〕89号

签发日期：2023年3月16日

签发人：黄振

通告主题	关于重新下发祥鹏航空国际及地区超值经济舱产品票务操作规定的通知		
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 type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	陈韵
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>为挖掘客户价值，结合公商务旅客出行需求及痛点，现推出祥鹏航空国际/地区超值经济舱产品，以实现产品增收创利与旅客服务体验提升。</p> <p>一、产品定义</p> <p>W舱为祥鹏航空经济舱增值溢价产品国际及地区超值经济舱的专用舱位，旅客在购买W舱机票之后，享受祥鹏航空提供的增值服务权益，权益具体如下：</p> <p>(一) 免费托运行李额 30KG。</p> <p>(二) 经济舱前三排座位。</p>		

(三) 机上餐食(在符合客舱保障标准的情况下提供)。

(四) 本产品依照订座舱位执行金鹏俱乐部会员累计标准。

(五) 不占座婴儿不与随行大人享受一致权益，儿童购买该产品时，支付价格为成人的 75%，享受权益与成人一致；若儿童购买普通经济舱客票，则不享受以上权益，若成人为了照顾随行儿童放弃权益，则视为自动放弃，不予补偿。

二、适用条件

(一) 适用航线：祥鹏航空自营国际/地区航线。

(二) 产品代码：GJCZJJ。

(三) 适用旅客类型：散客。

(四) 适用票证：859 票证。

(五) 适用航程：单程。

(六) 适用销售日期：以政策呈报为准。

(七) 适用航班日期：以政策呈报为准。

(八) 出票地点：祥鹏直属售票处、祥鹏航空官网及 OTA 旗舰店、移动客户端、官方微信、呼叫中心、祥鹏签约销售 BSP 代理。

三、W 舱价格及代理费

以政策呈报为准。

四、订座和出票

(一) 票价栏：使用 QTE 指令输出运价，严禁手工修改价格；一经发现手工录入运价，则按此产品最高运价进行罚款。

(二) “签注”栏：按系统自动生成打印

“NONEND/NONRER/GJCZJJ”。

(三) “舱位”栏：打印“W”舱。

(四) “票价级别/客票类别”栏：按系统自动生成打印（如BHOW32CN/W，票价级别首位“B”为订座时经济舱即时开放最低舱位）。不占座婴儿、儿童客票需在姓名后加INF/CHD标识。

(五) PNR 备注：无须特殊备注。

(六) “税款”：按照系统生成的税费信息打印。

(七) TC 项：PREMIUM ECONOMY。

(八) 其他各栏填写同普通客票。

五、退改签规定

(一) 非自愿退票、变更、签转规定

1. 非自愿退票

航班不正常时，参照祥鹏航空现行不正常航班票务处理规定执行。

2. 非自愿变更

航班发生不正常或因VVIP/VIP等非自愿原因，将原客票K位保障至后续航班W舱；若因航班布局无座位保障至W舱，在征得旅客同意后，可将旅客非自愿降舱至经济舱，为旅客申请购票时经济舱外放舱位（即“票价级别栏”首位显示的舱位），重新收款出票，原票全退。并按新的舱位等级重新填开客票，在新客票的FC栏注明“INVOL DEGRADE, PREMIUM CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱，享受超经舱免

费行李额，原票号 XXX”。其他权益同降舱后舱位一致。

3. 非自愿签转

按现行不正常航班票务处理规定执行。

(二) 自愿退票、变更、签转规定：

1. 自愿退票

按照客票订座舱位对应的政策管理规定执行。

2. 自愿变更（同舱改期或不同舱位改期均适用）

(1) 从低票价变更至高票价，可换开新票，收取票面差额及原订座舱位对应规则的变更费。

(2) 从高票价变更至低票价，按原订座舱位对应规则收取变更费，票面差额不退，或按自愿退票办理，重购客票。

(3) 客票服务权益按新订座舱位、产品对应规定执行。若发生服务等级变化，各单位须提前告知旅客，否则由此导致的一切后果，由处理单位承担。

3. 自愿签转

不允许自愿签转。

六、各项权益服务流程

(一) 免费行李额 30KG。

1. 客票票面免费行李额打印：30KG。

2. 值机人员在为旅客办理值机业务时，以离港系统内容票免费行李额为准。

(二) 前排座位

值机员识别旅客为“超值经济”W舱旅客，为旅客办理经济舱

前三排选座。

（三）机上餐食

1. 客舱部根据智能服务指挥系统在航班起飞前一天下午发送的 W 舱旅客信息邮件，提前准备机上餐食。为保障餐食权益，各航线需提前截止客票销售时间，具体时间以航线政策为准。

2. 乘务员根据移动运行网提示，在旅客完成登机后，乘务员为旅客提供机上餐食。

3. 产品服务具体内容、可保障航线以及保障流程以客舱部后续通告以及具体执行情况为准。

七、结算模式

按照祥鹏航空财务部收入结算中心的有关规定执行。

八、其他

（一）本产品不得与祥鹏航空其它任何航空产品优惠政策组合使用、不得享受双重优惠。

（二）该产品不适用于祥鹏航空限载的特殊旅客。

（三）其他规定参照祥鹏现行散客多等级舱位管理规定及国际/地区航班不正常票务处理规定办理。

（四）各销售单位须履行提前告知义务，事先向旅客说明本产品的相关规定、使用规则，避免发生投诉。

（五）各销售单位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。

（六）如销售代理在产品销售、售后等流程中出现违规操作

由产品责任单位牵头、销售渠道业务口配合向违规销售代理追回公司损失部分，并依据签署的《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》、OTA 旗舰店相关合作协议的协议条款采取相应追责和处罚。

（七）本产品将在销售过程中不断对权益、流程等方面内容进行优化。

本文件自 2023 年 3 月 16 日起生效，业务通告〔2022〕637 号《关于重新下发祥鹏航空国际及地区超值经济舱产品票务操作规定的通知》文件政策同时停止销售。已销售客票可正常乘机，退改签及不正常时的票务处理按原产品票务操作规定执行。产品最终解释权归属云南祥鹏航空有限责任公司市场营销部产品辅营中心。

特此通知

通告发布范围

主送 航空集团各销售单位、客舱保障单位、地面保障单位

抄送 祥鹏航空财务部

编写：陈韵

审核：魏雯静