

北部湾航空有限责任公司

市场部国际业务通告

发往：北部湾航空直属售票柜台、股份各营业部、天航各营业部、95370

抄送：北部湾航财务部、北部湾航市场部、北部湾航空客舱与地面服务部

发布方式：☒ 电子邮件

发件单位：北部湾航空市场营销部

签发人：周维悠 签发日期：2018 年 5 月 23 日 经办人：李 彦

关于下发北部湾航空 国际不正常航班票务处理规定的通知

为提高航班不正常情况下的旅客服务质量，快速、人性化的处理好旅客客票的退、改、签工作，有效减少和处理服务投诉，完善不正常航班管理体系经，市场营销部与各相关部门研究决定，特下发北部湾航空国际不正常航班票务处理规定。

特此通知

附件：1.北部湾航空国际不正常航班票务处理规定

北部湾航空市场营销部

2018 年 5 月 24 日

附件 1

北部湾航空国际、地区航线不正常航班票务处理规定

1 适用条件：

本规定适用于北部湾航空运营、北部湾航空为实际承运人的代码共享运营的国际、地区航线。

2 定义

2.1 不正常航班分类

2.1.1 按造成航班不正常的原因分为十二大类：天气、航空公司、流量、民航局航班、时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。

2.1.2 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：

2.1.3 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因；

2.1.4 非承运人原因：天气原因、流量、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

2.2 服务等级：

2.2.1 我司服务等级：经济舱；

3 不正常航班识别

3.1 运行网航班动态中各时间点定义：

3.1.1 计划离港：

指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

3.1.2 离港：

指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3.1.3 预/实起飞：

指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

3.1.4 计划到港：

指航班时刻管理部门批准的到港时间。

3.1.5 预/实落地：

指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

3.1.6 到港：

指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

3.2 不正常航班的定义

3.2.1 航班延误：

指航班实际到港轮挡时间晚于计划到港时间的情况。

3.2.1.1 对应运行网上的时间点判断标准为：到港-计划到港

3.2.2 航班出港延误：

指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

3.2.2.1 对应运行网上的时间点判断标准为：离港-计划离港

3.2.3 航班到港延误：

首先根据到港国际机场是否有明确规定到港延误的时间，如到港国际机场没明确规定则按照晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）判定航班到港延误。

3.2.3.1 对应运行网上的时间点判断标准为：到港-计划到港

3.2.3 航班取消：

指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

3.2.4 机上延误：

指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。（机上延误的条款仅适用于已登机的旅客）

3.2.4.1 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

(1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港

(2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地

3.2.5 满足 3.2.1-3.2.4 其中任意一种情况的，即可视为不正常航班。

3.3 不正常航班的判定：

3.3.1 ETERM 系统中的判定

因时刻调整、航班取消等原因，在 DETR 票面信息中显示了“IRR”标识的航班。

3.3.2 IRR 在 DETR 票面信息中的查询：

(1) DETR 提取客票信息时，如票面信息中显示了 IRR 标识则可判定为不正常航班

(2) PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。

3.3.3 北部湾航空官网、APP、微信，各机场出具的不正常航班证明、北部湾航空运行网不正常航班信息截屏。

3.3.4 当航班备降时，如备降机场与计划目的地机场属同一城市，且实际离港（或到港）时间较计划离港（或到港）时间在规定范围内，为正常航班。

3.4 在订座终端操作退改签业务时（以原票退座时间为判断依据）查询到航班不正常，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票在订座终端办理完退座手续后，原航班再发生不正常，则已办理完退座手续的客票，不得以原航班不正常为

由，申请办理非自愿退改签。

例：旅客申请退票，在订座终端退座时航班正常，退座后该航班发生不正常，当旅客在航班发生不正常后申请退款，则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后，余额退还旅客。此客票是否属不正常航班的判定标准为客票在订座终端退座的时间。

3.5 ETERM、GDS（全球分销系统）订座系统中无标识，且无北部湾航空官网、APP、微信、各机场出具的不正常航班证明时，不正常航班的识别标准：

3.5.1 当旅客提出所持客票为不正常航班客票，但在各订座系统中提取客票信息该航班显示为正常时，各单位需至我司运行网--航班动态中查询，以本文第 3.2 条的标准为判定依据，核查不正常航班信息：

3.5.1.1 如运行网--航班动态上显示旅客所持客票为正常航班客票：按正常航班的规则为旅客办理自愿退改签手续。

3.5.1.2 如运行网--航班动态上显示旅客所持客票为不正常航班客票，需核查我司是否发布了航班调整通知单：

（1）我司在运行网发布了航班调整通知单：

需比对运行网上航班调整通知单（有多张调整通知单时，以最后一张通知单为准）的发布时间与旅客所持客票的出票时间，如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票可认定为不正常航班客票；如发布时间早于旅客出票时间，则认定为正常航班。

（2）我司未在运行网发布航班调整通知单：

按照本文第 3.2 条中的标准,核查我司运行网--航班动态中该航班的各时间点,如旅客所持客票符合不正常航班的标准,则可按照不正常航班票务规定,为旅客办理非自愿退改签。

3.6 联程航班衔接

3.6.1 联程或缺口程航班各段均为北部湾航空承运,或前段为北部湾航空承运后段为外航承运的:如按照本文标准判定第一段为正常航班,但第一段实际到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间,则第一段可视为不正常航班,以不正常航班的标准处理后续票务业务。

3.7 各单位在处理不正常航班票务业务时,如旅客对我司不正常航班界定不满意,经与旅客深入沟通后其仍不满意且有投诉意向时,各单位可电话、邮件请示授权领导,由领导最终决策是否可将旅客所持客票判定为不正常航班客票。

3.7.1 授权岗位

3.7.1.1 市场部销售部,邮件请示事发当日市场销售部 01 值班员审批。

3.7.1.2 其他单位,邮件请示所属部门领导审批。

3.7.1.3 各单位需将领导审批同意的邮件留存,以备核查。

4 国际不正常航班票务处理原则

4.1 不正常航班票务处理优先级

4.1.1 非北部湾航空原因不正常航班票务处理优先级:

(1) 变更

(2) 退票

如旅客需要签转，原票按非自愿退票处理，协助旅客购买外航客票，旅客自行承担外航机票费用。

4.1.2 北部湾航空原因不正常航班票务处理优先级：

(1) 变更

(2) 退票

(3) 签转至与北部湾航空有签转协议的航空公司

(4) 购买外航客票

4.2 不正常航班票务处理原则

4.2.1 变更/签转

由不正常航班处理小组负责处理客票相关的变更、签转等操作。不正常航班处理小组工作时间外，统一由 95370 国际座席处理。95370 国际座席根据授权情况，协助处理紧急情况下的旅客问题；对于无权处理或情况不紧急的问题填写首问单转不正常航班处理小组。

4.2.2 退票

则上联系原出票地办理退票。如旅客因特殊原因无法联系原出票地办理退票，可向呼叫中心申请退票。呼叫中心承接旅客需求后转呈对应的业务口办理客票退票。

4.3 联程航班

4.3.1 北部湾航空国内航段+北部湾航空国际/地区航段

4.3.1.1 872 北部湾航空国际票证

如北部湾航空国内航段发生不正常，导致无法衔接后续北部湾航空国际段航班，国内航段按北部湾航空国内段规定办理退改签业务，主航段按照国际段规定办理退改签业务。如北部湾航空国内航段航班不正常不影响衔接后续北部湾航空国际段航班，则按北部湾航空国内段规定办理退改签业务。

4.3.1.2 非 872 票证

不正常航班处理原则同 4.3.1.1。由不正常航班处理小组或呼叫中心换开客票后处理。

4.3.2 北部湾航空与外航联运

4.3.2.1 872 北部湾航空国际票证

如北部湾航空航班不正常，北部湾航空负责办理联程客票的退改签业务。如外航航班不正常，外航负责办理联程客票的退改签业务。北部湾航空可协助外航修改联程客票。如外航因特殊情况拒绝保障，处理人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：退票、改期和变更航程，详见 6 非自愿退票与 5 非自愿变更

4.3.2.2 非 872 票证

如北部湾航空航班不正常，北部湾航空负责办理联程客票的退改签业务。由不正常航班处理小组或呼叫中心换开客票后处理。

如外航航班不正常，北部湾航空可告知旅客联系实际发生不正常航班的承运人办理退改签业务。

4.3.3 联程航班各段均为北部湾航空承运，或前段为北部湾航空承运后段为外航承运的：如按照本文标准判定第一段为正常航班，但第一段实际落地时间至第二段计划起飞时间晚于各地中转最短衔接时间，则前段可视为不正常航班，按不正常航班规定办理退改签业务。

4.4 办理退改签业务时（以原票退座时间为判断依据），只有查询到航班不正常时，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票办理完自愿退改签业务后，原航班再发生不正常，则已办理完自愿退改签手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

4.5 在一张客票内，如果其中一个航段被判定为不正常航班，则可对整张客票进行退、改、签操作。往返程航班，如果去程变动，返程正常，则允许往返程同时免费变更一次。

4.6 如果国内段航班变动，不影响国际航班衔接时，不允许单独免费更改国际段。

5 非自愿变更

5.1 872 北部湾航空国际票证

5.1.1 北部湾航空国际及地区航段不正常

5.1.1.1 如北部湾航空相邻航班有空余座位可免费变更航班日期（优先变更至航班起飞前后三班内的航班，但不允许超出运价有效期），不正常航

班处理小组、北部湾航 95370、北部湾航空直属售票处、GSA 可进行如下操作：

(1) 相邻航班可提供同服务等级舱座位时，不论相邻航班开放同等级舱位中的何种子舱位，直接在相邻航班上订座，并修改 TKNE 项。如原舱位在相邻航班上无座位，则需与不正常航班处理小组联系在原舱位上 K 位。注：K 位工作由不正常航班处理小组发起，由国际航线管理员完成。特殊情况时，可由 95370 直接 K 位，并备案给该航线国际航线管理员（指改变服务等级的 K 位）。

(2) 相邻航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时，也须为旅客在同舱位进行改期，即不办理非自愿升舱。票务操作同上述 5.1.1.1 (1)。不正常航班处理小组或 95370 在上述情况下联系航线管理员，在原舱位 K 位的同时，在高一等级的舱位锁控相同的座位数。以便国际航线管理员进行混舱，避免航班订座数超过航班物理布局。

(3) 相邻航班无法提供同等级舱座位时，发生非自愿降舱的情况，原客票按非自愿退票处理，为旅客在相邻航班开放的低服务等级的散客舱位中订座。

无论给旅客变更到何种舱位，退差价按如下标准执行：

单程客票退差价的标准为：原客票票面价（不含税）-自航班开放销售以来开放的最低舱位票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。往返客票退差价的标准为：发生航变航段的 1/2RT 运价（不含税）-1/2 自航班开放销售以来开放的最低舱位往返程票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

由不正常航班小组将需要计算降舱差价的航班信息（航班号、航变日期）提供给相应航线的航线管理员。由国际航线管理员负责提供自航班开放销售以来至接到航班调整通知单次日中午 12:00 之前开放的最低舱位、发生航变航段的订座舱位，及其销售价格。

如退差价时需要汇率转换，汇率按原出票日期计算。

由不正常航班小组 K 位后出票，按新的舱位等级重新填开客票，在新客票的 FC 栏注明 “INVOL DEGRADE, BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO.XXX” 表示 “非自愿降舱，享受原公务舱免费行李额，原票号 XXX”；并将旅客原客票与新客票间的票价差额退还旅客。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。注：FC 项必须完整备注非自愿降舱信息及原票号等相关内容，如缺失，财务将不予执行全退结算。

如旅客已办理升舱，航班又发生不正常，在办理改期时，相邻航班无法提供同服务等级舱座位，发生非自愿降舱，升舱差价及变更费可退。

5.1.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，不正常航班处理小组、北部湾航 95370、北部湾直属售票处、GSA 可进行如下操作：

变更航程的原则为 选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。

(1) 由北部湾航空的航班变更航程为北部湾航空其他航班或北部湾航空与外航联程航班。将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。

换开客票的 FN 项以差价格格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNY，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT GX 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

在按旅客要求变更航程后，如旅客自愿退票，按原客票的舱位等级对应的退票规定收取退票手续费。

5.1.2 外航航段不正常

不正常航班处理小组或呼叫中心协助旅客联系实际发生不正常的外航保障部门，由其优先为旅客保障至联程客票最终目的地。如外航因特殊情况拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：改期和变更航段，参照 5.1.1 进行。

5.2 非 872 北部湾航空国际票证

5.2.1 北部湾航国际及地区航段不正常

5.2.1.1 如北部湾航空相邻航班有空余座位可免费变更航班日期（优先变更至航班起飞前后三班内的航班，但不允许超出运价有效期），不正常航班处理小组、北部湾航 95370、GSA 可进行如下操作：

（1）将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNY，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED

DUE TO FLT GX 航班号 航班日期” 以表示 “几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入, TOURCODE 输入不正常航班识别码 “INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

相邻航班可提供同服务等级舱座位时，不论相邻航班开放同等级舱位中的何种子舱位，直接在相邻航班上订座，并修改 TKNE 项。如原舱位在相邻航班上无座位，则需与不正常航班处理小组联系在原舱位上 K 位。注：K 位工作由不正常航班处理小组发起，由国际航线管理员完成。特殊情况时，可由 95370 直接 K 位，并备案给该航线国际航线管理员。

(2) 相邻航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时，也须为旅客在同舱位进行改期，即不办理非自愿升舱。票务操作同上述 5.2.1.1(1)。不正常航班处理小组或 95370 在上述情况下联系航线管理员，在原舱位 K 位的同时，在高一等级的舱位锁控相同的座位数。以便国际航线管理员进行混舱，避免航班订座数超过航班物理布局。

(3) 相邻航班无法提供同等级舱座位时，发生非自愿降舱的情况，将原客票 OI 换开成新客票，为旅客在后续航班开放的低舱位等级的散客舱位（含子舱位）中订座，并将旅客原客票与新客票间的票款差额退还旅客。

换开客票的 FN 项以差价格格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCN Y ,ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT GX 航班号 航班日期 ,DEGRADE REF CNYxxx” 以表示 “几月几日航班不正常非自愿换开客票，降舱退款 xxx（xxx 为旅客原客票与新客票间的票款差额）”；新客票 TOURCODE 输入不正常航班识别码 “INVL”；新客票 FC 项 NUC 按照降舱后的舱位等级 NUC 信

息输入，并加注“INVOL DEGRADE, FIRST/BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO.XXX”表示“非自愿降舱，享受原头等舱/原公务舱免费行李额，原票号 XXX”。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。

无论给旅客变更到何种舱位，退差价按如下标准执行：单程客票退差价的标准为：原客票票面价（不含税）-自航班开放销售以来开放的最低舱位票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

往返客票退差价的标准为：发生航变航段的 1/2RT 运价（不含税）-1/2 自航班开放销售以来开放的最低舱位往返程票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

由不正常航班小组将需要计算降舱差价的航班信息（航班号、航变日期）提供给相应航线的航线管理员。由国际航线管理员负责提供自航班开放销售以来至接到航班调整通知单次日中午 12:00 之前开放的最低舱位、发生航变航段的订座舱位，及其销售价格。

如退差价时需要汇率转换，汇率按原出票日期计算。

如旅客已办理升舱，航班又发生不正常，在办理改期时，相邻航班无法提供同服务等级舱座位，发生非自愿降舱，升舱差价及变更费可退。

5.2.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，不正常航班处理小组、北部湾航 95370、北部湾直属售票处、GSA 可进行如下操作：

变更航程的原则为 选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站

点相同。

(1) 由北部湾航空的航班变更航程为北部湾航空其他航班或北部湾航空与外航联程航班：

将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT GX 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

在按旅客要求变更航程后，如旅客自愿退票，按原客票的舱位等级对应的退票规定收取退票手续费。

5.3 如果客票未能变更，国际值机可在机场直接把旅客 Go Show 到北部湾航空后续航班同服务等级舱位。Go Show 时如发生公务舱非自愿降舱至经济舱的情况，可直接把旅客 Go Show 至后续航班 Y 舱。并将舱位间票价差额退还旅客，差额列支不正常航班费用。

退差价按如下标准执行：

单程客票退差价的标准为：原客票票面价（不含税）-自航班开放销售以来开放的最低舱位票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

往返客票退差价的标准为：发生航变航段的 1/2RT 运价（不含税）-1/2 自航班开放销售以来开放的最低舱位往返程票面价（如果最低舱低

于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

6 非自愿退票

6.1 872 北部湾航空国际客票

6.1.1 北部湾航空航段不正常

原出票代理人可进行如下操作：

(1) 如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

(2) 如果客票已部分使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应票款，余额退还旅客，不收取任何其它费用。（来回程航段中的已使用航程构成单程运价计算组，其运价按照 1/2RT 计算）。Through Fare 部分使用不得退票，处理原则同 8 经停/备降不正常航班处理规定。

(3) 如去程北部湾航空国际航班发生不正常，而旅客要求保留回程座位，则可为旅客将去程航班做退票处理。计算应退票价时，去程北部湾航空国际航段票价按照去程实际订座舱位往返程运价的 1/2 计算，不收取退票手续费。

(4) 如需另外计算国内段/SPA 航段运价，按照北部湾航空运价表中对应的国内段/SPA 运价为准。

(5) 如国内航段发生不正常，旅客没有使用国内航段。未使用的国内航段可自愿放弃，修改客票状态后继续使用国际段。

(6) 退票时，在退票单上注明 “INVOL REF DUE TO FLT GX 航班号

航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”，同时需将北部湾航空航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后（作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退）。如 OPEN 票无“UN”状态，则打印北部湾航空服务信息系统、北部湾航空运行网或航班变更通知单上显示的不正常航班信息，作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退。

6.1.2 外航航段不正常

外航航班发生不正常导致无法搭乘北部湾航空后续国际、地区航班。如旅客要求退票，且能提供相关不正常航班证明，则按非自愿退票进行处理；如旅客无法提供相关不正常航班证明，且我司不正常航班处理人员也无法从客票信息中验证外航航段是否不正常，则按自愿退票进行处理。如旅客要求变更北部湾航承运的航班，则不正常航班处理小组、北部湾航 95370、GSA 可为旅客免费改期至北部湾航空后续可提供同等级舱位的航班。如原舱位在后续航班上无座位，由不正常航班处理小组申请在原舱位上 K 位。注：K 位工作由不正常航班处理小组发起，由国际航线管理员完成。特殊情况时，可由 95370 直接 K 位，并备案给该航线国际航线管理员。

6.2 非 872 外航客票

无论北部湾航空国际航段或国内航段发生不正常的情况，北部湾航均须为旅客提供航班不正常的证明，请旅客在原出票地办理退票。

7 非自愿签转

在办理旅客签转时，应对比票面价格和协议结算价格，尽量选择结

算价格相对较低的签转方式。

7.1 872 票证

7.1.1 与接收公司签有不正常航班签转协议

与接收公司有签转协议时，预处理环节可将客票 OI 换开（需有 IET 协议）至接收方航班，现场可使用 FIM 单的方式签转。有签转协议的按签转协议价格结算，签转协议价格以运价室下发的业务通告为准。原电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。当 OI 换开为接收公司航段客票时，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与北部湾航空有签转协议的航空公司列表以运价室下发的业务通告为准。

7.1.2 与接收公司没有不正常航班签转协议

需要签转至没有与北部湾航空签订不正常航班签转协议的外航航段时，可将原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购买一张外航的客票（尽量协商低价购买），产生的票款差额列支不正常航班费用。

7.2 非 872 票证

7.2.1 与接收公司签有不正常航班签转协议

与接收公司有签转协议时，预处理环节可将客票 OI 换开（需有 IET 协议）至接收方航班，现场可使用 FIM 单的方式签转。有签转协议的按签转协议价格结算，签转协议价格以运价室下发的业务通告为准。原电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座

位，避免虚耗座位。当 OI 换开为接收公司航段客票时，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与北部湾航空有签转协议的航空公司列表以运价室下发的业务通告为准。

7.2.2 与接收公司没有不正常航班签转协议

需要签转至没有与北部湾航空签订不正常航班签转协议的外航航段时，可将原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购买一张外航的客票（尽量协商低价购买），产生的票款差额列支不正常航班费用。

7.3 签转舱位规定

7.3.1 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级舱位中。

7.3.2 不允许办理我司经济舱签转至外航头等舱或公务舱、10 人（含）以上的整团签转至外航航班的业务。如遇特殊情况，须签转时：

(1) 市场部预处理环节：计划性航变，航变处理小组须邮件请示市场部领导；临时性航变，须邮件请示公司 01 值班领导。值班领导同意后方可给予办理。各单位需留存审批同意的邮件，以备核查。

(2) 现场临时航班不正常时，地服保障单位须请示客户服务席，由客服席根据情况请示公司 01 领导。无公司驻场单位机场，由机场代理单位请示客户服务席，再由客户服务席向公司 01 领导请示，由负责决策的值班领导综合考虑旅客服务、成本等因素后下达处置指令。

7.4 允许非自愿签转的客票

各等级舱位正常销售的散客客票；

儿童（CHD）、婴儿（INF）、学生（SD）等销售客票；

外航销售的含有北部湾航航段的客票；

积分消费免票、民航局、民航报社、各地区管理局的优惠票/免票（出票时使用 EI 指令备注）允许非自愿签转。处理以上客票时，优先选择非自愿变更至北部湾航空相邻航班，或签转至海航集团下属航空企业的航班。

7.5 不允许非自愿签转的客票

协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、规定任何情况均不得签转的特殊产品票、免票等客票均不得签转。公务票、宾客免票及优惠票原则上不得签转，除非处理客票当日公司值班 01 同意。

7.6 非自愿签转的次序

7.6.1 优先改签重要旅客（VIP、CIP）、特殊旅客、中转外航国际航班旅客、中转国内旅客（不含同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

7.6.2 重要旅客改签要通知所改签航班要客保障单位做好要客服务。

7.6.3 可以根据旅客的要求并征得承运方同意后改签。

8 航班在经停地或备降地发生不正常时

8.1 在经停地/备降地出现不正常，不办理非自愿退票。

经停地或备降地营业部与机场地面服务代理可将旅客变更至我司后续航班；或签转至外航，或使用其它交通工具将旅客运送至目的地（产

生的费用列支不正常航班费用)。

8.2 对于本规定 7.5 中不允许非自愿签转的客票,可使用其它交通工具或安排北部湾航空后续航班成行,对于无法安排后续航班成行的此类旅客,须由机场地面服务代理请示客服席报当日公司值班 01 批准后,才可签转。

9 前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票,如旅客再次提出退改签的申请

9.1 以 OI 形式非自愿签转至外航的客票,如旅客再次提出变更、签转、退票时,退、改、签规则一律以接受方规定为准。

9.2 各保障单位在操作北部湾航空不正常航班 OI 非自愿签转时,须提前明确告知旅客相关的条款,及以 OI 方式签转后客票的所有票务规则,待旅客同意后,方可为其办理 OI 方式的签转。旅客可至北部湾直属售票处、海航集团各直属售票处打印使用 872 票证 OI 换开客票的行程单。

10 其它

10.1 已自愿变更后的新客票,若发生航班不正常,在操作非自愿退改签业务时:

10.1.1 已收取的变更费均不退还。

10.1.2 升舱(含同舱补差)后的客票,如旅客要求继续成行,且能提供公务舱座位时,则已收取的变更费、升舱补差费均不退还。如旅客要求非自愿退票,可退还旅客原付票价及升舱差价,但已收取的变更费不退。

10.2 办理非自愿签转和变更业务时,如税费有调整:

税费的征收以原始出票日期为准，不退不补（换开时按原客票税费标准打印）。

10.3 与外航联运 SPA 的订座舱位原则

在外航舱位开放的情况下，请严格按照协议舱位，由低至高选择订座。如换开客票时，因航班日期邻近，外航舱位关闭，则可以在协议舱位以外订座，舱位顺序由低至高。北部湾航空原因导致的非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由北部湾航空支付；非北部湾航空原因导致的非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由旅客支付。

10.4 OPEN 客票的处理原则

若旅客在确定 OPEN 票日期时，航班被取消，将对此类客票进行非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买北部湾航空中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

10.5 旅客自愿改期，所改日期的航班被取消时（短期取消的航班，尽量劝说旅客改期到后续航班），30 天内 GX 无法提供后续航班的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买北部湾航空中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

10.6 无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更至后续航班的，若后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。

10.7 客票换开时，如果出现不能自动获取外航控制权的情况，则需手工

获取。如手工获取对方控制权出现问题，请与收益室 GDS/IET/EMD 经理联系解决。

10.8 各单位在办理北部湾航空航班非自愿改期或签转时，需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票，我司原票款不退还旅客。

10.9 发生航班不正常时，除有特殊规定外（产品客票的不正常航班票务处理规定以产品规定为准），不正常航班的票务管理规定以本文为准。