

广西北部湾航空有限责任公司

市场部国际业务通告

发往：各营业部、北部湾呼叫中心、北部湾直属票台

抄送：北部湾航财务部、北部湾航市场部

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：2019年12月23日

经办人：罗妍

关于制定下发《北部湾航空国际及地区销售运价手册 (2020年版)》的通知

根据北部湾航空国际及地区航线实际运营情况，制定下发北部湾航空国际及地区销售运价手册（2020年版）。

本文适用航班日期为2020年1月1日-2020年12月31日（以国际第一始发主航段为航班日期判断标准）。2019年12月31日（含）之前销售的客票按出票时适用的规则办理。本文生效之日起，原GXGJ 2018-027《北部湾航空国际及地区销售运价手册（2019年版）》作废。

本手册下发后相关内容如有变化，请以最新的业务通告及业务规定为准。

特此通知。

附加：北部湾航空国际及地区航线销售运价手册（2020年版）

北部湾航空市场营销部

2019年12月23日

附件

北部湾航空国际及地区航线 销售运价手册 (2020年版)



手册启用日期：2020-01-01 起（含）

适用航班日期：2020-01-01 起（含）

特别提示：

1、因航线调整及公布运价时有变动，各航线的运价表不纳入本手册，详细运价请以最新运价业务通告和销售系统查询为准。

2、ADDON、SPA 运价变动较为频繁，不纳入本手册，详细运价请以最新运价业务通告和销售系统查询为准。

3、本文件下发后，各航线的免费行李额规定若有变动，请以最新下发的业务通告为准。

4、各销售单位应严格遵守各机场最低衔接时间（MCT）的规定进行销售，严禁向旅客销售低于 MCT 的联程航段客票，否则由此产生的一切不良后果均由销售单位承担。MCT 时间以地面服务分部通知为准。

本手册下发后相关内容如有变化，请以最新的业务通告及业务规定为准。

目录

第一部分	散客规则	5
1、	适用范围	5
2、	适用期限	5
3、	国际航线舱位布局	5
4、	除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用。	5
5、	运价组合	5
6、	中途分程及转机	6
7、	儿童/婴儿折扣	6
8、	销售代理费	9
9、	留学生定义及相关规定	10
10、	运价销售规定	11
11、	旅客信息录入	12
12、	客票填开规定	12
13、	航程中的航段使用顺序	14
14、	客票变更	15
15、	退票规定	20
16、	ADDON/SPA 航段使用说明	26
第二部分	团队规则	28
1、	团队运价	28

2、	客票填开	28
3、	变更	29
4、	团队退票	29
5、	与外航联程团队订座操作流程	31
第三部分 行李规则		33
1、	IATA 规则-RESO302 (非美加航线)	33
2、	IATA 规则-RESO302 (美加航线)	34
3、	中航信 (1E) 系统行李查询指令	35
4、	销售注意事项	35
第四部分 附录		38
附件一	北部湾航空购票服务书	38
附件二	国际自动出票功能速查表	40
附件三	自动存储票价的 QTE/QTP 指令格式	41
附件四	部分机场 MCT(最短中转衔接时间)	42
附件五	常用信息	42
附件六	修订说明	43

第一部分 散客规则

1、 适用范围

本运价手册散客规则适用于北部湾航空（以下简称北部湾航）境内直属票台、呼叫中心、官方网站及代理人销售使用。本运价手册的最终解释权归北部湾航空市场营销部所有。

2、 适用期限

自下发之日起执行。本手册下发后相关内容如有变化，请以最新的业务通告及业务规定为准。

3、 国际航线舱位布局

C/D 舱为公务舱舱位，其中 C 舱为公务舱普通舱位，D 舱为公务舱折扣舱位。

Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A/U/T/Z/R/I/J/W/E/S/G/O 舱均为经济舱，S 舱为金鹏俱乐部积分兑换专用舱位；G 舱为团队产品舱，O 舱为免票专用舱位。

4、 除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用。

5、 运价组合

(1) 使用规则

纯外航航段运价（SPA 运价、ADDON 运价）和北部湾航 ADDON 运价均不得单独使用，需与北部湾航国际、地区航线销售运价组合使

用。全程运价适用条件以北部湾航国际、地区航段适用的运价规则为准。

(2) 1/2*RT 运价组合销售

销售来回程、缺口程机票时，可以与北部湾航国际及地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行，且全程代理费按照较低的标准执行。当去程与回程的航班日期分属周中、周末时，则运价为周中与周末价格 1/2*RT 组合。

例如：NNG=REP 去程和回程分别订座在 K 舱和 X 舱，可以使用 K 舱来回程运价的 1/2 与 X 舱来回程运价的 1/2 组合，构成旅客的全航程销售运价，该组合运价的适用条件按照 X 舱规定执行。Fare basis 需分别填写，即 K 舱对应 K 舱的 fare basis；X 舱对应 X 舱的 fare basis。Tour code 需填写两个政策的 tour code。

如旅客为儿童，K 舱有儿童折扣、X 舱无儿童折扣，则全程运价为 75%的 K 舱 1/2RT 价格+100% X 舱 1/2RT 价格构成。其他规则同成人。

6、 中途分程及转机

按照具体航线运价表规定执行。

7、 儿童/婴儿折扣

（注：北部湾航对于儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发北部湾航国际主航段时的年龄为依据）

(1) 儿童票价

1) 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。

2) 儿童销售票价为相应成人销售运价的 75% (若该舱位适用儿童折扣), 在 FAREBASIS 后加注 "CH25"。

3) 若儿童在旅行过程中已满 12 周岁, 北部湾航航班无需补收儿童与成人的票价差额; 若行程中含有外航航段, 则外航航段需按外航的规定执行。

4) 儿童燃油费收取标准同成人, 免收民航发展基金, 规则按照成人相应规定执行。

5) 儿童原则上要求与同行成人在同一 PNR 中订座出票。在我司网站购买儿童票须与大人一起, 不得单独订票, 儿童如选择为成人客票, 原票按自愿退票扣除退票费处理, 重新购票。由此产生的一切不良后果均由订票人承担。

6) 儿童必须有 18 周岁以上的成人陪同。如果没有成人陪同, 满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下, 办理无成人陪伴服务, 否则不予承运。与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时, 儿童须在满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下, 办理无成人陪伴服务, 且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合我司无人陪伴儿童运输要求, 则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

备注: 无成人陪伴儿童的定义和办理的操作规范请参见地面保障手册

7) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客最多可携带五名儿童旅客,超过五名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票。

8) 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣,按成人票价购票,享受免收民航发展基金优惠。

9) 儿童变更按照成人变更相应规定执行,变更费同成人。

(2) 婴儿票价

1) 婴儿指旅行开始之日 2 周岁以下的未成年人。婴儿必须与成人同行,不得单独成行,且每名婴儿所购客票必须与随行成人同服务等级购票且就坐。

2) 2 岁(不含)以下婴儿不占座位时,在 FARE BASIS 后加注“IN90”,其销售票价为成人销售运价的 10%(若该舱位适用婴儿折扣;另有规定的除外)。

3) 2 岁(不含)以下婴儿需占用座位时,适用儿童运价规定。当订座舱位无儿童折扣优惠时,适用订座舱位对应的成人运价。

4) 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁,北部湾航航班无需补收婴儿与儿童的票价差额;若行程中含有外航航段,则外航航段需按外航的规定执行。

5) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携一名按婴儿折扣票价收费的婴儿,第二名婴儿按儿童折扣票价收费,税费标准按婴儿执行,身份标识使用 INS(占座婴儿)。

6) 婴儿(不占座婴儿)退票、改期免收手续费;占座婴儿规则同儿童。

7) 婴儿(不占座婴儿)免收燃油费和民航发展基金。占座婴儿税费标准按不占座婴儿执行,行李按儿童执行。

8、 销售代理费

(以下代理费率标准不分全程为北部湾航承运或北部湾航与外航联运的情况)

(1) 中国销售中国始发至境外或港澳台地区散客客票代理费以具体业务通告为准。

(2) 中国销售境外或港澳台地区始发的散客客票代理费以具体业务通告为准。

(3) 儿童代理费率同成人,婴儿代理费率以具体业务通告为准。

(4) 用北部湾航票证代开其他航空公司公布运价时,全程中必须且至少含有一段北部湾航国际或地区航段,如果北部湾航国际或地区航段为境内始发航段,代理费按上述第(1)条规定执行;如果北部湾航国际或地区航段为境外始发航段,代理费按上述第(2)条规定执行。如果全程中无北部湾航国际或地区航段,不允许使用北部湾航客票代开。北部湾航空公布运价与外航公布运价组合票价时,在有IET的情况下可以使用北部湾航票证进行此类行程的销售,但适用的票务规则按各自航空公司的相关规定分别执行。

(5) 北部湾航为市场方的代码共享航班的代理费标准以具体运价政策规定为准。

9、 留学生定义及相关规定

(1) 留学生：赴国外正规学校留学的中国留学生和在中国留学的外籍学生。

(2) 适用人员：留学生及其家属。家属仅包括其父母、配偶和子女。购票时需提供家属关系证明，如户口簿等。

(3) 出票规定：出票时需在“旅客姓名”栏(NAME OF PASSENGER)中的旅客姓名后填写/SD (适用于留学生) 或/ASD (适用于留学生家属)。Q 票价时，均使用 QTE:SD/GX 指令，以确保享受行李优惠 (若 Q 出无行李优惠，则表示该条航线不适用)。具体适用航线，请以最新的产品文件为准。

(4) 购票规定：需提供护照及学生证复印件或入学通知书复印件，出票后需将票号备注在复印件上作为结算凭证。随行的留学生家属可以享受留学生销售价格，但每位留学生限带 2 名家属同行。留学生家属需将有效身份证明留存备查。其他证件 (比如 ISIC 国际学生卡等) 均不可做留学生认证使用。

(5) 旅行限制：

留学生家属需与留学生客票航程相同。

在同一去程航班订座，回程不限定。

10、运价销售规定

(1) 适用于 872 票证 (含 872 本票及以 872 确认的中性客票)。

注：此规则也适用于北部湾航国际包机航班的散客销售，包机航班有特殊合同、文件要求的除外。（适用于与我司签署互售协议的航空公司，其销售的 GX 国际客票。）

(2) 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。

(3) 北部湾航为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照北部湾航相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

(4) 淡旺季的确定以 GX 第一国际或地区主航段的旅行之日为准。

(5) 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销售，违者将按较高运价补收差额并处以每张机票 CNY100 的罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照同服务等级最高舱位公布运价补收差额。

(6) 特殊旅客需在北部湾航指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请致电北部湾航呼叫中心 95370 咨询，或参考最新版《北部湾航空国际航班特殊旅客订座申报操作规定》文件。

(7) 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。
因证件不符不能登机或出入境，北部湾航不承担相关责任。

11、旅客信息录入

DAPI : /P1 (旅客序号) 指令格式见下 (其中横线处的信息必须输入) :

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别 (男婴 MI、女婴 FI) /证件有效期/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名) /持有人标识 H/P1

SSR DOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

美加航线需按以下格式输入 :

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 D (表示目的地) /国家/详细地址/城市/所在省市 (州) 信息/邮编/I 婴儿标识/P1

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 R (表示居住地) /国家/详细地址/城市/所在省市 (州) 信息/邮编/I 婴儿标识/P1

12、客票填开规定

(1) 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所预留时限两个时限中较早的一个为准。

(2) 北部湾航 ADDON 航段和外航航段 (含外航 SPA 和 ADDON 航段) 需与北部湾航国际、地区航段填开在同一本客票或连续客票上。

(3) 旅客姓名后面输入正确的旅客身份类别识别代码,如 SD,CHD, INF (不占座婴儿), INS (占座婴儿) 等,但 MR, MS 等称谓不做强制要求。

填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础。例如:“BHR1CN”或“KHO1CN”。

儿童需在 FAREBASIS 后加注“CH25”,不占座婴儿加注“IN90”。

(4) “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏:填写

“Q/NON-END/PENALTY APPLY”,表示不得签转,适用相应的退改签规则。判断改期退票的时间以在系统中变更订座记录的时间为准。

(5) 使用自动出票指令,以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票,将以票面价作为结算标准,客票不打 TOUR CODE。使用手工出票指令,必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS。TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码,如果只使用一个政策 则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 即可;如果是两个政策组合使用,TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE,第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后,格式为:FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

(6) NOT VALID AFTER 栏:

按照较严格的舱位规定的有效期填写。

销售注有最长停留期的运价时，须注明有效截止日期；如超过该期限，则需升舱。

若旅客改期，则客票运价有效期自变更后客票始发日期开始计算，需同时修改 NOT VALID AFTER 项（统一由北部湾航授权的售票处或 95370 办理）。

例如：

NNG-MOW-NNG，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，始发日期 6 月 1 日，有效期截止 12 月 1 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 6 月 5 日，有效期截止日期为 12 月 5 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 5 月 25 日，有效期截止日期相应改为 11 月 25 日。

（7）运价有效期：有效期自第一始发国际、地区主航段开始算起，回程截止日期以最后一个国际、地区主航段旅行之日（当地时间）为准。

例：NNG-TAO-MOW-TAO-NNG，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，则 TAO-MOW-TAO 在 6 个月内往返即可。

13、 航程中的航段使用顺序

（1）北部湾航国际及地区航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的客票，北部湾航不予承运。未按顺序使用的客票作废，不得退票，变更

或继续使用。

(2) 在中转舱、G 舱位订座的客票及其它运价政策中有明确指定航程的客票(包括但不限于必须与指定的ADDON或SPA组合的客票),如果客票全部未使用,在客票有效期内允许旅客退票,或变更后按乘机联顺序继续使用。如果客票已部分使用,未使用航段在客票有效期内不允许退票(税款视具体航线而定),但可变更后按乘机联顺序继续使用。

(3) 在其它舱位订座的客票,未使用的航段在客票有效期内允许退票,或变更后按乘机联顺序继续使用(若具体航线舱位另有规定,则依该规定执行)。

(4) 因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况,则按照《广西北部湾航空国际不正常航班票务处理规定》处理。

(5) 经停航班严禁在经停点终止行程,如有自愿终止行程的行为,客票自动作废,票款及相关税费不退。

14、客票变更(包括变更日期、舱位、航班号等自愿变更,不包括变更旅客姓名、承运人、航段;非自愿变更请参考《广西北部湾航空国际不正常航班票务处理规定》)

(1) 同舱变更

1) 变更需在运价有效期内进行操作；如延长运价有效期，则需升舱。

2) 每次变更航班均收取变更手续费（若具体航线有其他规定，则以该条规定执行）。

3) 儿童变更按照成人变更相应规定执行；不占座婴儿免收变更手续费，占座婴儿等同于儿童。

4) OPEN 票初次在客票原订舱位订座不收变更费，再次订座按变更日期处理。

5) 同一舱位中如存在不同有效期的情况，在满足运价限制条件的情况下，亦可进行同舱变更。

6) 航程中任一航段变更收费标准按照整张票北部湾航空国际航段订座舱位规定的最高标准收取一次。

(2) 变更舱位

1) 当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须补收差价至可利用的高等级舱位，同时收取变更费。

2) 旅客自愿提高舱位时，收取提升后舱位等级与原舱位等级的差额，变更费同时收取；或可按照自愿退票处理并另行购买新票。

3) 旅客自愿降低舱位时，允许降舱。降舱后，如果新舱位价格高于原舱位价格，则需旅客补齐差额，变更费同时收取；新舱位价格低于原舱位价格，无差额退还旅客。

4) 电子客票使用 OI 指令或退旧出新方式重新出票时，需重新计算票价和税费。如产生差价，需旅客支付。票价及税费差价执行多不退少补原则。

(3) 变更费用标准

1) 始发日期变更，按照当日开放舱位重新订座，运价适用旅行当日的运价。

如导致票价发生改变，则按新运价与原付款运价计算差额，多不退少补，同时收取相应的变更费；

2) 回程日期变更，如升舱与改期同时进行，变更费与高低舱位之间的差价需同时收取。

(4) 不得自愿变更航程。旅客出票后，不得增加 ADDON 航段，如需增加，按照自愿退票处理。

(5) NOSHOW 费的收取：按照是否于航班计划起飞时间之前在编码中取消座位为标准进行判断，按对应舱位的 NOSHOW 费标准收取相应的费用。

(6) 购票类型变更

1) 在购买客票时，需按照实际乘机日期与购票人出生日期计算，确定购买婴儿票、儿童票或成人票。若由于个人原因导致客票种类错误无法乘机的，客票按自愿退票处理，重新购买。（注：北部湾航对于婴儿/儿童的判定以其乘坐第一始发北部湾航国际主航段时的年龄为依据）

2) 如遇特殊情况，可按照如下方案处理：

客票类型	旅客要求	处理方法
------	------	------

儿童身份按照儿童价格出票但票面无 CHD 标识	正常乘行	免费办理添加 CHD
儿童身份按照成人价格出票 类型为成人票	若旅客自愿放弃 票价差与税款	免费添加 CHD 标识，但后续不可改期或签转
	退还差价、改期、 签转	按照自愿退票办理
成人身份出票类型为儿童票	/	自愿退票
婴儿身份出票类型为儿童票	若旅客自愿放弃 票价差与税款	视为占座婴儿，不影响乘机
	退还差价	按照自愿退票办理

➤ GX 国际、地区航段和外航联运票价计算方式

(1) 如外航航段使用北部湾航销售政策中的 ADDON,SPA 票价，则外航 ADDON,SPA 航段须与北部湾航国际/地区航段在同一票价计算组，且必须满足该 ADDON,SPA 运价的适用条件。

(2) 如使用外航航段的公布运价，用北部湾航票证代开外航航段计算外航公布运价时，须以 QTE：/GX 指令 Q 出来的价格为准。必须按照单段外航公布价格及对应舱位，收取票款，并严格保障 FC 栏外航承运段价格和收取的外航公布价格一致，不得输入 IT 或零票面。

(3) 积分兑换票、优惠机票要求出 IT 票面。特别注明：积分兑换换

开客票升舱不允许虚高票面，需要按照原票 FC 填开。如原票 FC 是 IT 票面，则新票 FC 按照零填开。其他要求同上述第 1、2 条内容。

(4) 特殊注明：

能自动出票/换开的客票，请避免使用手工方法出票/换开。

手工出票行程中包含有非 GX 承运的 ADDON 或 SPA 航段联运，非 GX 承运航段符合政策规定的协议舱位，但需要手工出票时(如 Q 不出运价需要手工修改，或使用纸质价单出票时)，要求以 IT 票面形式出票。

手工出换开客票，按照能 Q 出来对应等级最低舱位运价处理，FC 栏的 NUC 选择最低舱位运价。

首次出票或进行客票换开均需按此计算方式执行。

OPEN 票初次订座不收变更费，再次订座按变更日期处理。

➤ **因病变更**

旅客因病提出变更航班，提供相关证明后，同舱改期可免收变更费。不允许改期的客票因病变更，同舱改期也可免收变更费。因变更导致的升舱需补交升舱差额；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。但因病变更需满足以下条件：

旅客须在航班规定截载时间前提出变更并退座,在原出票地或经北部湾航授权的售票处办理非自愿变更手续。非自愿变更凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚

假凭证，不予因病变更。旅客在办理因病变更手续时，必须提供凭证原件验证，并需签字；上交计财部的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

航班规定截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的300元(含)以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，病历、收费单要求与凭证打印日期要求同上。

在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长或场站负责人在机票上签字。

患病旅客的陪伴人员要求变更，须与患病旅客同时提出，且变更时间需与患病旅客保持一致可免变更费；如不能保持一致，则按自愿变更处理。陪伴人员的限额为2名。

旅客因亲属死亡需要变更的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按非自愿变更处理。

15、 退票规定

(1) 退票地点

原则上旅客**自愿退票**应在原出票地办理，出示相关证件（如护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。

旅客非自愿退票参考最新版《北部湾航空国际不正常航班票务处理规定》处理

如遇特殊情况旅客确实无法回原出票处办理退票，可为旅客在北部湾航直属售票处（非客票出票地）办理退票。接受异地退款的售票处应取得原出票地的授权，方法如下：

①售票处可邮件联系代理人，并以邮件（抄送办事处留存）形式确认销售价格并获得代理人书面同意。

②由退票始发地的办事处邮件沟通代理人，确认销售价格并获得代理人书面同意。获取授权后，售票处才可办理异地退票，并根据原出票地所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

③一线销售单位在确实无法找到境外原出票地的情况下，联系公司财务结算部门确认客票实收价格后直接办理异地退票，并根据财务结算部门所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

北部湾航各售票处在受理并办理异地退票时：

①全部未使用客票：

旅客自愿退票：财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

旅客非自愿退票：病退及不可抗力导致的非自愿退票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费（*注）。

②部分使用客票：

操作方案同上；

如需追回代理费，金额为：退票金额（不含税费）*原票实际结算代理费率

*注：1、除非不正常航班，北部湾航不得无故 OI 换开代理商客票；

2、如北部湾航已将代理商客票换开为北部湾航本票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

（2）退票期限

旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票。

（3）有以下任何一种情况，北部湾航拒绝退票

逾期未提出退票申请；

退票时未能提供有效证件或票证；

经计算已无余款可退；

未按照顺序使用的航段以及旅客自愿放弃的航段不可退票。在航班起飞后退票的旅客，还需要收取相应的 No-Show 费。

（4）自愿退票时的退款金额计算

客票全部未使用 :扣除相应舱位所对应的退票费 ,余额退还旅客。

客票已部分使用 :

A- 扣除已使用航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格 (外航国内 ADDON 航段以及外航 SPA 均按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除) ,再扣除北部湾航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费 , 余额退还旅客。

B- 如 ADDON 航段为北部湾航承运 , 且旅客只使用了 ADDON 段 , 北部湾航 ADDON 航段按其旅行当日对应 Y 舱的单程公布运价扣除 ,再扣除北部湾航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费 , 余额退还旅客 ; 如果旅客使用了北部湾航国内 ADDON 以及北部湾航国际航段的情况下 , 北部湾航国内 ADDON 航段按照 ADDON 价值扣除 ,并扣除北部湾航国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格 , 再扣除北部湾航国际航段相应舱位所对应的退票费 , 余额退还旅客。

C- 已使用北部湾航全部国际航段并使用了全部外航航段 , 只退北部湾航 ADDON 航段 , 不允许退票 (票款与未使用税费不退) 。

D- 如原舱位无公布单程票价 , 则按照高一级舱位公布单程运价扣减 , 且运价及运价有效期均需高于原舱位。

儿童退票按照成人退票相应规定执行 ; 不占座婴儿免收退票手续费。

升舱后退票 , 如客票完全未使用 , 则退还升舱差价 , 然后按照原国际舱位标准扣除退票手续费 ; 如升舱后只使用客票中的

ADDON/SPA 航段，北部湾航国际航段未使用，则需扣除已使用航段对应的单程公布运价，并按照原国际舱位退票规定执行，同时退还国际部分的升舱差价；如升舱后客票中的北部湾航国际主航段已部分使用，则需扣除已使用航段的单程公布运价，并按照升舱后的舱位标准扣除退票手续费，升舱差价不退。

注：此规定同样适用于北部湾航促销运价的退票处理。

例如：旅客购买一张 X 舱的南宁=里斯本=巴黎的往返程客票，如总票款为 5200 元，之后升到 L 舱，收取升舱差价 2000 元。此时，若旅客未使用此客票并提出退票，应将旅客付的总票款 7200 元扣除 X 舱的退票费 1500 元，余款退还旅客。

No-show 费具体参见各条航线最新版运价公告。若有收取 no-show 费的航班，当退票在航班起飞前操作，系统不收取 no-show 费；当退票在航班起飞后操作，则系统收取 no-show 费。no-show 费的收取，按照是否于航班起飞前在编码中取消座位为标准进行判断。

(5) 非自愿退票时的退款金额计算参考《广西北部湾航空国际不正常航班票务处理规定》执行。

(6) 退回税款

退票时须一并退还旅客购票时缴的尚未发生的税费(燃油附加费视具体航线运价单而定)，但当客票出现以下任何一种情况，拒绝退税：

A-逾期未提出退票申请；

B-退票时未能提供有效证件或票证；

当客票规定不允许退票时，则客票票款部分不退，未使用的税费退还旅客；若该条航线规定燃油附加费不退，则按照对应航线规则执行只退除燃油附加费以外的税费（例如部分机场加收的安保费、服务费等），若该票面为含国内 ADDON 航段，则此部分燃油附加费按照国际航段燃油附加费规则不退执行。

当客票经计算应退金额出现负数时，则需从税费中扣除，之后仍有剩余，则将退回给旅客。

（7）退款进位

个位需进位到人民币 10 元，涉及到计算手续费数额及需减去的运价数额须先进位后再进行下一步的计算。

（8）因病退票

旅客须在航班规定截载时间前提出并退座，在原出票地或经北部湾航授权的售票处办理非自愿退票手续。因病退票凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予办理病退。旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件验证，并需签字；上交计财部的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

航班规定截载时间前提出因病退票的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主

治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的300元(含)以上医药费收费单,凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写,在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明,凭证内容要求同上。

在机场或经停站(备降站)突发病情提出病退的凭证为:机场医疗中心出具的诊断证明、病历,若一时无法取得医疗单位证明,必须经当日航班乘务长或场站负责人的书面同意。

患病旅客的陪伴人员要求退票,须与患病旅客同时提出,按非自愿退票规定处理。陪伴人员的限额为2名。

如因病情严重,本人无法亲自办理退票手续,其委托代办人必须持患病旅客本人的护照原件或复印件及代办人身份证原件办理退票手续。

旅客死亡,提供死亡证明后,按病退处理。

旅客因亲属死亡需要退票的,需在航班起飞前提出申请,并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明(死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后),按病退处理。

16、 ADDON/SPA 航段使用说明

(1) ADDON/SPA 航段价格只能与北部湾航国际、地区航段运价组合使用,不得单独使用。组合运价全程执行北部湾航国际、地区航段运价规则。出票时,ADDON/SPA 必须与北部湾航国际与地区主航段在同一票价计算组。

(2) 北部湾航国际、地区航段与 ADDON/SPA 航段的舱位组合规定：

ADDON/SPA 航段经济舱可与北部湾航国际、地区航段经济舱、
公务舱（若有公务舱）组合使用；

ADDON/SPA 航段头等舱/公务舱仅限与北部湾航国际、地区航
段公务舱（若有公务舱）组合，不能与北部湾航国际、地区航段经济
舱组合。

(3) 上述价格为散客 OW 价格， $RT=2*OW$ ；团队不适用散客
ADDON/SPA 运价。

(4) 部分航线的部分 ADDON/SPA 点有多组 ADDON/SPA 价格，
各销售单位需按舱位匹配关系进行销售，并按相关文件增加 FARE
BASIS 后缀。

第二部分 团队规则

1、 团队运价

(1) 团队定义为 10 人及 10 人以上，路线及出发日期相同。婴儿不计入团队人数。

(2) 2-9 人在航班座位允许的情况下可申请小团队。如有需求，请与当地营业部联系。

(3) 一团一议的团队申请流程为旅行社——当地营业部。

(4) 如团队政策中无儿童、婴儿折扣，儿童、婴儿票适用此团队政策中的成人票价。

2、 客票填开

(1) “CLASS” 栏：填写团队舱位代码。例如：“G” 舱。

(2) “FARE BASIS” 栏：填写与团队舱位相匹配的运价基础。例如：“YGV10”。

(3) “FARE” 栏：填写公布运价的计算结果。

(4) “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏：按对应政策的要求填写。

(5) “TOUR CODE” 栏：填写团队价格所使用的运价政策号码。

(6) “NOT VALID AFTER” 栏：旅行最后一段必须注明有效截止日

期。无注明将按照公布价格结算。

(7) 团队任何一个航段都不得 OPEN。

3、 变更

(1) 团队客票一经开出不得变更航段和日期，按照 IATA 规定因旅客或其近亲属死亡或因病不能成行的情况除外。

(2) 按照 IATA 规定可以退票的旅客必须通过原购票单位办理变更，航空公司不接受旅客个人变更申请。

(3) 如有下发最新团队管理规定，则按照该文件执行。

4、 团队退票

一般情况下，团体旅客不得自愿退票（另有规定的除外，按以下规定执行）

航空公司不接受旅客个人退票申请，旅客个人退票必须通过原购票单位办理。团队旅客的退票必须在第一航段航班起飞前提出申请，以获得航线管理员的确认为准。第一航段起飞后，不接受自愿退票申请。

(1) 退票程序

购票单位须在第一航段航班起飞前提出退票申请。

持完整、有效的票证，以及购票时航空公司给其开具的发票。

出示有关证件：如身份证、护照等到北部湾航营业部管理室办理退票手续。

(2) 有以下情况之一的，拒绝退票：

逾期未提出退票申请；

申请时未能出示有效证件或票证；

经计算已无余款可退。

(3) 团队退票规定：

A—外航联运航段票款不退。

B—航班起飞前只退税费，航班起飞后税费不退。

(4) 团队旅客因病退票

旅客因病退票除(1)退票程序规定的有效证件外还需出具散客规则相关条款规定的相关证明及凭证。按非自愿退票规定处理。

旅客因死亡退票,代办人需出示本人身份证证明,及旅客死亡证明。按非自愿退票规定处理。

团队成员如出现病退和死亡的情况,允许同行人员退票。一人病退或死亡最多允许两名同行人员按非自愿退票处理。

团队旅客在航班起飞前因病退票,如果影响到团队的最低成团人数和团队 FOC 的计算,将重新计算团队票价和 FOC 人数。如果团队旅客在旅行过程中因病退票,将不影响团队其他成员享受该团队票价。

团队旅客在航班起飞前因死亡退票，不用重新计算团队票价和 FOC 人数。

(5) 非自愿退票时的退款金额计算规定

如果客票完全未使用，则退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收任何费用。

客票已经部分使用，则将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段上相应的团体优惠价格（单程运价按团队优惠来回程运价的 1/2 计算），余额退还旅客，不收取任何其它费用。

例：团队行程为 NNG-MEL-NNG，共 18 个人，免一。

NNG=MEL 团队每人 OW 4200 元，RT 6400 元。

如：全团使用了 NNG—MEL 航段，旅客非自愿退 MEL—NNG 航段，无论几个旅客退票，每个人退 3200 元。（注：持免费客票不得退票）

5、 与外航联程团队订座操作流程

(1) 团队订座所需要素，除了旅行路线详情，还必须提供以下信息：

团队名（旅客人数+**GX** 旅行代理商名称+自由格式，如 *GXCITS*）；

旅客姓名组；

充足的联络信息；

任何可能出现的特别服务要求；

收取押金的指示：在收取旅行社押金后，必须在团队 PNR 中用英文做 “SSR OTHS SPA DEPOSIT COLLECTED” 的相关说明（特别注意事项）。

（2）北部湾航与外航联程团队订座特别要求：

团队编码生成后，在订座记录中增加票价备注项：SSR GRPS XX
GRP FARE CNY XXXX(或者用其他货币，如欧元"EUR"注明)。

第三部分 行李规则

（我航司目前还未开通一区、二区或者跨区等航线，但以下定义可做将来其他美加等地航线开航时，制定规则做参考）

1、 IATA 规则-RESO302（非美加航线）

行李规则由免费行李额和超限行李费两部分组成。联运双方或各方有协议约定的，行李规则按协议条款的规定执行，除此之外，针对每一个行李运输段，下述 4 个步骤将作为联运时选择行李规则的标准并适用于联运行程：

第一步：若参与联运的承运人公布的行李规则相同时，则适用该行李规则。

第二步：若参与联运的承运人行李规则不同时，则执行最主要承运人（MSC-MOST SIGNIFICANT CARRIER）公布的行李规则。

注：除非市场方规定执行承运方的行李规则，代码共享航班将适用市场方的行李规则。

第三步：若 MSC 没有公布行李规则，将执行接收联运行李承运人的规则。

第四步：若接收联运行李的承运人没有公布行李规则，则联运行程将按航段分段执行承运方的行李规则。

附：MSC 的选取原则（以行李运输段为确认 MSC 的前提，即一个行李运输段选择一个 MSC）

（1）当旅客跨区旅行时，承运第一个跨区航段的承运人为 MSC（例外：环球程的 MSC 为第一个跨 TC1 与 TC2 间航段的承运人）

例：MAD-GX-TAO-HU-HKG，此行程为跨 TC2 与 TC3 间的旅行，所以承运 MAD-TAO 的 GX 为 MSC。

(2) 当旅客在同一区内旅行时，承运第一个跨次区航段的承运人为 MSC。

例：DXB-GX-KRT-HU-NBO，此行程为 TC2 内由中东次区至非洲次区间的旅行，所以承运 KRT-NBO 的 HU 为 MSC。

(3) 当旅客在同一次区内旅行时，承运第一个国际航段的承运人为 MSC。

例：TAO-GX-BKK-HU-SIN，此行程为 TC3 内东南亚次区内的旅行，所以承运第一个国际航段 (TAO-BKK) 的 GX 为 MSC。

2、 IATA 规则-RESO302 (美加航线)

(1) 在一张客票上，旅客行程的起点或最远目的地在美国、加拿大境内，无论是否有中途分程，在行程开始时适用的行李规则将适用于全部行程。

例：TAO-GX-SEA-F9-DEN-F9-SEA-GX-TAO，旅客从 TAO 始发的最远目的地为美国的 DEN，GX 为行程中的第一个承运人，无论旅客在行程中是否有中途分程，GX 的行李规则都将适用于旅客的整个行程。

(2) 如果第一段行程是代码共享航班，执行市场方的行李规则。

3、 中航信 (1E) 系统行李查询指令

-未出票前，在定妥行程并输入“QTE”指令后方可使用 XS FSB。

-出票后，在输入“ABR 票号”指令后方可使用 XS FSB。

4、 销售注意事项

(1) 请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定打印免费行李额，北部湾航将按电子客票票面的免费行李额接收行李，如因销售单位擅自修改免费行李额导致北部湾航超过规定标准接受免费行李或旅客投诉，对于超规接收的行李，将按北部湾航的超限行李收费标准收取超限行李费；产生旅客投诉的将由销售单位承担一切责任；对于情节严重者，将视情况对销售单位进行处罚。

(2) 当 GX(含 GX*)承运的 ADDON 航段与 GX 国际主航段间中转时间超过 24 小时，系统会将 ADDON 航段自动判定为一个独立的行李运输段，行李额显示的将是此航段的行李额，但现场可按北部湾航国际主航段的行李额保障。

(3) 修改 FBA 不会影响 DFSQ : A 自动出票指令中的 A 标识。

(4) 对于系统中不能直接 Q 出正确行李额的客票，出票时必须在 FC 项中输入正确的行李额，未按正确格式输入行李额的 PNR 系统将限制出票。

(5) 出票时使用 QTE：旅客类型代码/GX，Q 出免费行李额。符合证件要求和旅客性质要求的旅客如需享受相应的行李优惠，需在购票时出示相应的身份证明，按各航线政策规定的旅客类型享受行李优惠。北部湾航不提供因未享受行李优惠而提出的客票换开服务。

(6) 因改期导致北部湾航与外航联运航段由不同的行李运输段变为一个行李运输段（即北部湾航与外航联运航段中无中途分程），或由一个行李运输段变为了两个行李运输段（即北部湾航与外航联运航段中出现中途分程），在改期的同时，需要按 IATA 的行李规则对行李额进行修改。

(7) 各销售单位在售票时应提醒旅客若有超件、超重、超大或特殊行李，应提前到机场办理相关手续。

(8) 广西北部湾航空国际行李规则（免费行李额）

地区	客舱级别	免费行李额	留学生、新移民劳工、海员行李优惠
亚洲及地区航空	经济舱	总重不超过 20KG。	视具体航线情况而定
	婴儿	总重不超过 10KG。 另可免费托运一张全折叠式婴儿车，如果客舱空间允许，在征得乘务长同意后可带入客舱。	
	儿童、占座婴儿	等同成人免费行李额。	

线			
---	--	--	--

(9) 包机及以北部湾航空航为市场方的代码共享航班免费行李额以系统显示为准。

手提行李的重量单独计算并提供一定的免费行李额，超过免费额的部分，须按逾重行李交费。

经济舱的旅客只能携带一件，总重量不得超过 5KG，每件体积不得超过 20×40×55CM。

(10) 逾重行李费收取标准：a) 每 KG 按经济舱单程最高等级公布运价的 1.5%收费（当地货币）；b) 所收费用应以填开逾重行李票当日的有效票价为基础（若该航线有特殊规定，则以对应特殊规定执行）。

第四部分 附录

附件一 北部湾航空购票服务书

1、请确保您的旅行证件和签证的有效性。如果您持有的是中国护照，请保证护照的有效期在 6 个月以上，有效期以您从境外返程当天日期开始计算，如果有效期不足 6 个月，应办理护照延期后才可出票。有关旅行证件及签证的问题，请直接向出入境国家的相关部门咨询，以获取最准确的出入境信息。

2、有效的旅行证件是您购票及乘机的必须证件，您在北部湾航柜台购买机票时请出示护照，在北部湾航网站购票时需填写正确的护照信息。航班始发地、经停地、中转地、目的地等，旅客自行负责根据航班信息办理所需的证件，并确认证件有效性。乘机时请随身携带旅行证件，不要放在托运行李中。北部湾航不承担任何由于您的证件问题所导致的无法旅行或中止旅行等的责任。

3、您预订北部湾航国际及地区航班座位后，请在出票时限内办理购票手续，否则所订的座位有可能被取消。已定妥国际及地区航班座位、包括联程座位，如所定座位不利用时，应尽早向北部湾航售票处或其代理人提出取消座位。

4、您购买的机票（包括行李票）是承运航空公司与旅客之间的运输凭证，也是您乘机交运行李的凭证，机票只限票面所列的乘机人使用，不能转让和更改姓名。

5、您如果需要为儿童、婴儿或其他特殊旅客(包括重要旅客 VIP、伤病旅客、残疾旅客、担架旅客、孕妇和无成人陪伴儿童等)购买北

部湾航国际及地区机票,需要您先拨打北部湾航客户服务热线 95370 咨询。

6、您在购票时,需按规定交纳税费。由于汇率及政策影响,实际出票时税费金额可能会有所浮动,请您及时出票,价格请以出票时价格为准。

7、您在旅行时必须按照客票乘机联上列明的航程,从出发地开始按顺序使用,未按顺序使用的客票,北部湾航不予承运。没使用航段的票价及税款不退。

8、如果您需要客票改期、升舱或退票,可向北部湾航提出申请,并按规定办理客票改期、升舱及退票手续,并在原购票地点或经北部湾航同意的地点办理,收取相应的费用。

9、北部湾航在国际及地区航线为您提供的免费行李额为计件/重制,请您按照您所选择的航线对应的标准执行,具体标准请致电北部湾航 24 小时服务热线 95370 或在购票时向售票处的工作人员进行咨询,也可登陆北部湾航网站进行查询。

未尽事宜请参阅中国民航总局颁布的《中华人民共和国民用航空法》和北部湾航下发的最新一期的《北部湾航空旅客、行李国际运输总条件》等各项规定。

附件二 国际自动出票功能速查表

DFSQ:A 指令输入格式

免费行李额	
>DFSQ:A/3PC01-02,4PC04	免费行李额为第一和第二航段 3 件，第四航段 4 件
>DFSQ:A/3PC	所有航段免费行李额为 3 件
>DFSQ:A/30KG01,30KG04	免费行李额为第一和第四航段 30 公斤，第二和第三航段为 20 公斤（以经济舱为例）
>DFSQ:A/30KG	所有航段免费行李额为 30 公斤
>DFSQ:A/3PC01-03,30KG04	免费行李额为第一到第三航段 3 件，第四航段 30 公斤
特殊代理费率	
>DFSQ:A/C5.00	指定代理费率为 5%
信用卡支付	
>DFSQ:A/CC	指定支付方式为信用卡
旅客序号（加在最后）	
>DFSQ:A/P2	指定将运价存储给第二名旅客
多种选项混合使用	
>DFSQ:A/C3.00/30KG01,3PC02-03/CC/P2	指定代理费率为 3%、免费行李额第一航段 30 公斤、第二第三航段 3 件、以信用卡支付，并将票价指定存储给第二名旅客

附件三 自动存储票价的 QTE/QTP 指令格式

出票航空公司(必须输入)	
>QTE:/GX	使用 GX 票证进行出票，准确计算 GX 的 YQ/YR
旅客类型和折扣代码	
>QTE:CH/GX	计算儿童票价
运价基础 Fare Basis	
>QTE:*BOWCN/GX	计算运价基础为 BOWCN 的票价
货币类型指示符	
>QTE:/GX/U	计算按美元标价的票价。货币类型指示符可以为： C(SOFT)/L(LOCAL)/U(USD)/E(EURO)
运价类型	
>QTE:/GX/NEGO	只计算 NEGO 协议票价。运价类型可以为： NEGO/P(PRVT)/N(NORM)/S(SPCL)/G(GRPF)/I(I TOUR)
货币代码	
>QTE:/GX///HKD	计算票价以港币支付
多种选项混合使用	
>QTE:CH/GX/E///HKD	计算以 GX 出票、按欧元标价、港币支付的儿 童票价

附件四 南宁吴圩国际机场 MCT(最短中转衔接时间)

航站楼 信息	北部湾 所在航站楼	国内航班=国内 航班	国内航班=国际航 班	国际航班=国际 航班
南宁 NNG	T2	120分钟	120分钟	无

洛阳北郊机场 MCT(最短中转衔接时间)

航站楼 信息	北部湾 所在航站楼	国内航班=国内 航班	国内航班=国际航 班	国际航班=国际 航班
洛阳 LYA	洛阳机场 (仅有一个航站楼)	120分钟	120分钟	无

附件五 常用信息

北部湾航 24 小时服务热线	95370
北部湾航官网	http://www.gxairlines.com
北部湾航网上团队销售系统	http://gt.hnair.com

附件六 修订说明

序号	章节	修订内容
1	第一部分 散客规则 14、客票变更 (1) 同舱变更	修改表述为： 6) 航程中任一航段变更收费标准按照整张票北部湾航空国际航段订座舱位规定的最高标准收取一次。
2	第一部分 散客规则 14、客票变更 (6) 购票类型变更	新增客票类型的处置方法，内容来自(2019年-第006期)关于北部湾航空国际航班旅客购票类型变更操作的业务提示
3	附件四 洛阳北郊机场 MCT(最短 中转衔接时间)	根据地服标准下发业务文件，新增北部湾航空在洛阳北郊机场的 MCT 时间