

国内业务提示

第 2020 010 期

市场营销部

签发人：周维悠

关于下发疫情防控期间北部湾航空涉及青岛进出港 国内航班票务处理规定的通知

各销售单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据防疫情况，经研究决定，特下发 2020 年 10 月 12 日（含）前已购北部湾航空涉及青岛进出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

一、适用条件

（一）适用范围

1. 出票日期：2020 年 10 月 12 日（含）之前；
2. 航班日期：2020 年 10 月 12 日（含）至 2020 年 10 月 31 日（含）

的国内客票。

（二）适用航班：由北部湾航空实际承运的涉及青岛进出港国内航班和北部湾航空为市场方的涉及青岛进出港代码共享航班。

（三）适用票证：872国内票证以及使用非872票证互售的GX国内航班客票。

二、客票处理规定：

(一) 客票有效期内退票

1. 航班起飞前已取消订座的客票,可至原购票地办理免费退票业务,不收取退票费。
2. 在航班起飞前未取消订座的客票,依据原客票使用条件办理退票业务。

(二) 客票有效期内变更航班

1. 在航班起飞前已取消订座的客票,可免费变更至 2020 年 12 月 31 日(含)之前,同航线、同服务等级航班一次(如涉及跨服务等级变更,可免收变更手续费,但需补齐票款差额);如旅客再次提出变更及退票申请,需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理。
2. 各单位以 OI 换开的方式操作变更:
 - (1) 在后续航班相同舱位中订座;若无相同舱位,可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位。
 - (2) 各单位操作变更业务时,需在PNR中备注:“SSR CKIN GX YQBG HK1/PN”。各单位手工修改FN、FC等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI项打印:原客票限制条件,YQBG。
 - (3) 如 OI 无法使用情况下,采取退旧出新方式,各销售单位须在原票的退款单上备注新票票号,并按第(2)点操作。
3. 旅客提出变更申请:
 - (1) 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理;
 - (2) 官网、代理人所销售的客票,可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

(3). 航班起飞前未取消订座的客票,依据原客票使用条件办理变更业务。

(4). 客票有效期内签转:按原客票使用条件办理。

(三). 已办理完退票、变更业务的客票,一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

三、其它

(一) 各销售单位在办理北部湾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) 若旅客提出的需求超出本文规定的范畴,或旅客有投诉倾向等,按各单位工作流程自行处理。

(三) 涉及不正常航班客票保障,按照现行的不正常航班票务规则办理。

本文件自下发之日起生效,请各单位严格遵照以上规定执行,做好旅客的票务工作。

特此提示

北部湾航空市场营销部

2020年10月14日

市场营销部收益管理中心

2020 年 10 月 14 日印发

拟稿：凌芸 核稿：李政达

(共印 0 份)