

广西北部湾航空有限责任公司 市场营销部业务通告

关于下发北部湾航空 2021 年春运期间 国内机票特殊退改的通知

各销售单位：

为积极响应国家合理有序引导群众就地过年的号召，最大限度减少人员流动，切实做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，降低疫情传播风险，根据民航总局【2021】213号《关于切实做好疫情常态化防控形势下客票退改服务工作的通知》精神，特对2021年春运期间北部湾航空实际承运航班机票特殊退改作如下规定：

一、适用票证

适用票证：872票证以及非872票证互售的北部湾航空客票

二、适用条件

在2021年1月27日0时前购买且乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年3月8日（含）机票的旅客，自2021年1月27日0时起提出免费变更或退票且符合以下情形的，可免费退票或免费改期一次：

（一）乘机日期在2021年1月28日至2月3日的旅客，在航班起飞前提出退票或改期申请的（航班起飞前退座并在起飞后提出退票或变更的情况同样适用）；

(二)乘机日期在 2021 年 2 月 4 日至 3 月 8 日的，在航班起飞日期前提前 7 天提出退票或改期申请的（航班起飞前提前 7 天退座并在 7 天内或起飞后提出退票或变更的情况同样适用）。（提前天数计算方法，举例：2021 年 3 月 8 日的航班，须在 2021 年 1 月 27 日 0 时至 3 月 1 日 23:59 分期间退座或提交退票、改期申请，方可免费退票或免费改期一次）。

三、操作流程

(一)**退票标准**：在客票有效期内且符合上述“适用条件”的客票，旅客可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

(二)**改期标准**：在客票有效期内且符合上述“适用条件”的客票，可免费变更至 2021 年 3 月 27 日（含）之前同航线航班；若旅客再次提出变更申请，需按照新票票面自愿变更处理。

各销售单位在处理此类已免费改期客票退票、变更时需查看客票是否免费改期，如已免费改期过则需按自愿退票、变更处理。

(三) 2021 年 1 月 27 日 0 点前已提交退票、变更申请的客票，不再退还已收取的退票、变更手续费和票款差价。

对外答复口径

尊敬的旅客朋友：

北部湾航空持续关注全国疫情进展，并根据中国民航总局明电下发关于春运期间民航机票退改工作要求，积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完成客票退票（或变更）手续，所以不再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。

感谢您的理解。

四、变更流程：

(一) 免费变更仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理；

(二) 在后续航班相同舱位订座，以 OI 换开的方式操作同舱变更，EI 项备注：原客票签注信息+YQBG；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，并在 PNR 中备注：RMK：疫情变更，同时在 PNR 中备注 RMK：X 月 X 日疫情免收改期费一次。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；

特别提示：免费改期前需检查该客票历史记录，核实是否已免费改期，若已免费改期过一次则不再免费改期。

本文件自 2021 年 1 月 27 日 0 时起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务及解释工作。

北部湾航空市场营销部

2021 年 1 月 26 日