



桂林航空有限公司

Air Guilin Co., Ltd.

文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2021-22

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发 2021 年疫情防控期间桂林航空针对延期返校学生实施国内航班机票免费退改规定的通知

签发时间	2021 年 2 月 20 日	签发人	邢诒栋
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	薛银川
发布范围	主送	各销售代理单位、桂林航空呼叫中心	
	抄送	桂林航空市场营销部、桂林航空财务部	
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据局发明电要求，为方便学生旅客机票退改，现下发相关票务规定，具体如下：</p> <p>一、适用条件：</p> <p>(一) 适用出票日期：学校延迟返校通知下发之日（含）之前；</p> <p>(二) 适用航班日期：2021 年 2 月 19 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）；</p> <p>(三) 适用旅客：学生；</p> <p>(四) 适用航班：由桂林航空实际承运的国内航班。</p>		

二、 客票处理规定：

(一) 退票标准：在航班离站前已取消订座记录的客票，学生旅客凭学校延迟返校通知、学生身份证明可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

1. 通过桂林航空官网、微信、APP 渠道购买客票的旅客，可提交学校延迟返校通知、学生身份证明材料至桂林航空客服邮箱 (y8hjzx@hnair.com ;)，并致电 9507101 进行确认；

2. BSP 客票提交退票 通过中国 BSP 退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。

(二) 变更标准：

1. 学生旅客在航班起飞前，凭学校延迟返校通知、学生身份证明，可免费变更至 2021 年 3 月 27 日（含）前同航线航班一次，免收票款差价及变更手续费；如按照以上原则办理过客票变更后学生旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票适用条件办理；在航班离站前未取消订座的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

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，可在有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位。

(2) 各单位操作变更时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN GT 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. 办理免费变更业务地点：

(1) 呼叫中心、海航各直属售票处所销售的客票可至原购票地办理；

(2) 官网、代理人等其他渠道所销售的客票，可至呼叫中心或海航各直属售票处办理。

三、 其他说明

(一) 各单位须将学校延迟返校通知、学生身份证明等相关证明材料扫描件上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明；学校延迟返校通知须加盖学校公章；

(二) **已办理完退票、变更业务的客票，我司不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。**

(三) 已购买 G 舱 PTD3 特殊客票的旅客，如符合本文第 1 点适用条件，须回原出票代理处办理免费退票业务，除原出票代理以外的任何单位均不允许办理退款。

(四) 各销售单位在办理桂林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。

(五) 除以上条款以外涉及不正常航班客票保障的，可按照现行的不正常航班票务规则办理。

本文自下发之日起执行。

	请各销售单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。
注意事项	本业务规定无需加入手册。