

广西北部湾航空有限责任公司

市场营销部业务通告

发往：各营业部、北部湾座席、北部湾航空售票处

抄送：北部湾航空财务部、北部湾航空市场营销部、北部湾航空服务督察

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：2021 年 7 月 24 日

经办人：罗妍

关于下发疫情期间北部湾航空涉及淮安出港航班 特殊票务处理规定的通知

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据江苏省及淮安市疫情防控要求，7月6日以来有南京市低风险地区旅居史的旅客，从淮安机场乘坐飞机出行须提供72小时内核酸检测阴性证明。对因不能提供核酸检测阴性证明，被安排移交地方进行核酸采样，而未能搭乘北部湾航空原计划淮安出港的旅客将予以特殊退改处理。

经研究决定，现下发疫情防控期间北部湾航空涉及淮安出港国内航班特殊票务处理规定，具体内容如下：

一、适用条件

（一）适用出票日期：2021年7月6日（含）之后；

（二）适用航班：由北部湾航空实际承运涉及淮安出港的国内航班和北部湾航空为市场方涉及淮安出港的代码共享航班；

（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；

（四）适用旅客：针对因不能提供核酸检测阴性证明而未能搭乘原计划淮安出港的旅客，需所有持加盖“淮安机场值机配载室业务专用章”情况的说明。

（五）其他适用条件：需在航班起飞前取消座位。

二、客票处理规定

（一）客票有效期内退票

1、在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。

3、退票操作指导

（1）官网、微信客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“非自愿退票”提交退票申请，并备注“疫情淮安机场退票”，并将证明材料发送至<95370@hnair.com> 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）疫情淮安机场全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，申退客票的票号。

（2）代理人（B2B 端口）提交退票：通过 B2B 端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”，并备注“疫情淮安机场退票”，并附上证明材料。

（3）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”，并上传证明材料。

请各位旅客、代理人在航班日期一个月以内提交相关证明，以便我

司尽快审核和处理。

（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、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。

3、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)点做相关备注。

4、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。

（三）各单位办理变更或退票时，需认真查验并留存加盖淮安机场值机室业务印章的证明文件，并按我司现行病退流程，将材料上交至财务。

（四）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。

四、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。

北部湾航空市场营销部

2021 年 7 月 24 日