

国内业务通告

第 2021 31 期

市场营销部营销管理室

签发人：龙 鹏

关于多彩贵州航空疫情期间客票特殊处置 操作要求的通告

各销售单位：

根据近期国内疫情爆发及传播的情况，为优化相关票务服务，多彩贵州航空特制定本操作细则，具体内容如下：

一、适用范围

（一）适用日期：自 2021 年 7 月 30 日起，截止日期将根据疫情情况另行通知。

（二）适用旅客类型：持多彩贵州航空国内航班的 661 客票，符合下列六种情况的旅客：

1. 因始发地、中转地或目的地疫情防控措施影响无法正常旅行的旅客及其同行人员（同行人员指与申请人同一订单或同一订座记录中的其他旅客）。此类情况旅客需提供相应证明材料：

（1）始发地、中转地或目的地位于“非必要不离（返）XX（地区）”所指区域范围内，需提供始发地、中转地或目

的地政府发布的或经新闻媒体转发的含有“非必要不离（返）XX（地区）”或“返回后须进行隔离”要求的通知。

（2）始发地、中转地或目的地不在“非必要不离（返）XX（地区）”所指区域范围内，旅客除提供上述（1）中规定材料外，还需提供：

“非必要不离（返）XX（地区）”所指区域的居住证明。例如：户口本、暂住证、房本或租赁合同（首页或含有具体地址信息页）或街道、居委会、小区、村委会出具的证明等。或“非必要不离（返）XX（地区）”所指区域与客票始发地或目的地衔接的交通运输凭证（与多彩贵州国内客票组合使用的其他航司机票、火车票、大巴票等）。

2. 持机场相关部门或多彩贵州航空出具的“未乘机证明”（原件或原件扫描件、照片）的旅客；

3. 持旅客所在单位或学校出具的不允许跨省市出行证明（原件或原件扫描件、照片）的旅客及其同行人（同行人指与申请人同一订单或同一订座记录中的其他旅客），此类情况旅客需提供相应证明材料：

（1）单位或学校出具的不允许出行的证明或通知。证明或通知须注明单位或学校名称，并加盖单位或学校公章。

（2）旅客本人的工作证、或员工卡、或工牌、或学生旅客提供学生证，用于证明旅客身份。工作证、员工卡、工牌、学生证所列单位或学校名称须与证明材料中单位或学校名称一致。

4. 持核酸检测阳性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒

肺炎疑似病例或确诊旅客。

5. 健康码为黄码或红码旅客，此类情况旅客需提供相应证明材料：

（1）健康码截图，截图中应包含旅客姓名、日期。

（2）健康码日期需与申请日期一致。

6. 因国家卫健委发布的“返乡人员须持7日内核酸检测阴性证明返乡，返乡后实行14天居家健康监测”政策提出退票的旅客，此类情况旅客需提供相应证明材料：

（1）隔离证明文件，隔离文件中需包含旅客姓名，隔离开始及结束日期。

（2）隔离日期需涵盖旅客航班日期。

二、退改签规定

（一）签转

不允许。若旅客要求变更承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（二）改期

1. 变更航程

不允许。若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

2. 变更航班时间

客票有效期内可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。再次申请需按新客票使用条件办理。

（三）退票

1. 在客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。

2. 在客票有效期内按照（二）办理过客票变更，又再次申请退票，按新客票使用条件办理。

3. 客票退票操作

（1）BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客相关证明扫描件，退票原因选择“授权”。

（2）B2B 客票：在多彩贵州航空旧 B2B 平台（网址“<https://gyb2b.travelsky.com.cn>）提交退票申请，退票原因选择“非自愿退票”，上传旅客相关证明扫描件，办理退票。在多彩贵州航空新 B2B 平台（网址：<https://b2b.cgzair.com>）提交退票申请，退票原因选择“其他”并备注疫情退票，上传旅客相关证明扫描件，办理退票。

特此通告