



桂林航空有限公司

Air Guilin Co., Ltd.

文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2021-97

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

## 关于下发疫情防控期间桂林航空涉及郑州进出港国内航班票务处理规定的业务提示

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |     |     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----|-----|
| 签发时间 | 2021 年 7 月 31 日                                                                                                                                                                                                                                                          |                         | 签发人 | 邢诒栋 |
| 通告类型 | ■阅知      ■落实<br>□传达      □反馈                                                                                                                                                                                                                                             |                         | 联系人 | 薛银川 |
| 发布范围 | 主送                                                                                                                                                                                                                                                                       | 桂林航空呼叫中心、桂林航空签约 BSP 代理人 |     |     |
|      | 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>为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据郑州新冠疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间桂林航空涉及郑州进出港国内航班票务处理规定，具体如下：</p> <p><b>1 适用条件：</b></p> <p>1.1 适用出票日期：2021年7月31日（含）之前；</p> <p>1.2 适用航班日期：2021年7月31日(含)至2021年8月20日(含)；</p> <p>1.3 适用票证：730国内票证以及使用非730票证互售的GT国内航班客票。</p> |                         |     |     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>2 适用航班范围：</b></p> <p>符合以下适用航班范围之一的国内客票均可按本文规定执行：</p> <p>2.1 凡在2021年7月31日（含）之前购买的，且航班日期为2021年2021年7月31日（含）至2021年8月20日（含）之间由桂林航空实际承运的涉及郑州国内进出港航班；</p> <p>2.1.1 包含郑州航点的国内甩飞航班客票即为同一航班号的各航段客票亦适用，非郑州航点的航段须提供同一甩飞航班的证明（如黑屏截图）；</p> <p>2.2 凡在2021年7月31日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及郑州，且可以提供<b>本人</b>旅行（或入住）日期为2021年7月31日（含）至2021年8月20日（含）期间涉及郑州的下列材料之一：包括但不限于与GT客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证、郑州的酒店预订单；</p> <p>2.3 旅客于2021年7月31日（含）之前已购买且航班日期为2021年7月31日（含）至2021年8月20日（含）的桂林航空实际承运的国内客票，可提供因郑州疫情隔离证明材料、拒载证明的；</p> <p>2.4 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统。</p> <p><b>3 客票处理规定：</b></p> <p><b>3.1 客票有效期内退票</b></p> <p>在航班起飞前已取消订座的客票，在客票有效期内，旅客可至原购票地免费办理退票业务，不收取退票费。在航班起飞前未取消订座</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

### **3.2 客票有效期内变更**

3.2.1 在航班离站前已取消订座记录的客票，可免费变更至2021年9月20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）；如按照以上原则办理过客票变更后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的适用条件办理；

3.2.2 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；

3.2.3 各单位以 OI 换开的方式操作变更，并在后续航班相同舱位订座，若无相同舱位，可在有空余座位的情况下联系呼叫中心 K 位，同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN GT YQBG HK1/PN”、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。

3.2.4 代理人所售客票，可至我司呼叫中心、授权售票柜台、不正常航班处理小组办理。

**3.3 客票有效期内签转：**按原客票适用条件办理。

**3.4 已办理退票、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。**

### **4 多航段客票处置规定：**

4.1 所有航段均由 GT 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件：

|             |                                                                                                                                                                                   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>4.1.1 各航段<b>同时</b>办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；</p> <p>4.1.2 各航段<b>未同时</b>办理退票或变更业务的，则符合疫情条件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理。</p> <p>请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p> <p>特此通知</p> |
| <b>注意事项</b> | <p>1. 生效时段：2021年7月31日起至2021年9月20日</p> <p>2. 评估是否有内容需纳入手册：无</p>                                                                                                                    |