

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 8 月 2 日

经办人：罗妍

关于下发疫情期间北部湾航空涉及武汉、宜昌、十堰、襄阳 进出港国内航班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，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据武汉、宜昌、十堰、襄阳新冠疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间北部湾航空涉及武汉、宜昌、十堰、襄阳进出港国内航班票务处理规定，具体内容如下：

一、适用条件

(一) 适用出票日期：2021 年 8 月 2 日（含）之前

(二) 适用航班日期：2021 年 8 月 2 日（含）至 2021 年 8 月 16 日（含）
的国内客票

(三) 适用航班：由北部湾航空实际承运涉及武汉、宜昌、十堰、襄阳
进出港的国内航班和北部湾航空为市场方涉及武汉、宜昌、十堰、襄阳
进出港的代码共享航班

(四) 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

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。

(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 2021 年 12 月 31 日 (含) 之前 (**9 月 29 日至 10 月 10 日之间的航班除外**)，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) 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8月2日