



文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2021-103

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

### 关于下发疫情防控期间桂林航空国内航班票务处理规定的 业务提示

签发时间	2021年8月4日		签发人	邢诒栋
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 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>根据民航局《进一步明确近期国内机票免费退票》文件要求，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，经研究决定，现下发疫情防控期间桂林航空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8月4日0时之前；</p> <p>1.2 适用航班日期：2021年8月4日(含)至2021年8月31日(含)；</p> <p>1.3 适用航班：由桂林航空实际承运的国内航班；</p> <p>1.4 适用票证：730国内票证以及使用非730票证互售的GT国内</p>			

航班客票。

## **2 客票处理规定：**

### **2.1 客票有效期内退票**

2.1.1 在2021年8月4日0时之前已购买，且乘机日期在8月4日（含）至8月31日（含）之间的国内客票，自8月4日0时起提出退票申请的，在航班离站前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；

2.1.2 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；

2.1.3 各直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核；

2.1.4 呼叫中心办理退票：在呼叫中心国内白屏系统操作退票退款；

2.1.5 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“其他原因”提交退票申请；

2.1.6 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”；

2.1.7 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”。

### **2.2 客票有效期内变更**

2.2.1 在航班离站前已取消订座记录的客票，首次变更至2021年12月31日（含）之前的同航司、同航线航班，需收取原票面价与变更

后适用舱位票价的票款差额，免收变更手续费；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；

2.2.2 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变更业务；

2.2.3. 各直属售票处、呼叫中心、官网及官网OTA旗舰店（B2C签约用户）所售客票原则上可至原购票渠道办理，若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时，可至桂林航各直属售票处或桂林航呼叫中心办理；各单位以OI换开的方式操作变更，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费，同时在PNR中备注：“SSR CKIN GT YQBG HK1/PN”，EI项打印：原客票限制条件，YQBG。

2.2.4 代理人所售客票，可至桂林航各直属售票处、呼叫中心、授权售票柜台、不正常航班处理小组办理。

**2.3 客票有效期内签转：**按原客票适用条件办理。

**2.4 8月4日0时前已申请退票、变更业务的客票，不适用本政策。一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。**

### **3 多航段客票处置规定：**

3.1 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：

3.1.1 各航段**同时**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>3.1.2 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>
<p><b>注意事项</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生效时段：2021年8月4日起至2021年12月31日</li> <li>2. 评估是否有内容需纳入手册：无</li> </ol>