

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 6 日

经办人：凌芸

关于下发调整疫情期间北部湾航空涉及海口进出港国内航班 票务处理规定的通知

各单位：

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，现调整北部湾航空涉及海口进出港国内航班票务处理规定，具体如下：

一、适用条件

- (一) 适用出票日期：2021 年 8 月 6 日 0 时之前；
- (二) 适用航班日期：2021 年 8 月 6 日(含)至 2021 年 8 月 8 日(含)；
- (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) 适用航班范围：

符合以下适用航班范围之一的均可按本文规定执行：

1、由北部湾航空实际承运的涉及海口国内进出港航班和北部湾航空为市场方的涉及海口国内进出港代码共享航班。

包含海口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，非海口航点的航段须提供同一甩飞航班的证明（如黑屏截图）；

2、旅客实际旅行行程涉及海口，且可以提供**本人**旅行（或入住）日期为 2021年8月6日（含）至2021年8月8日（含）期间涉及海口的下列材料之一：包含但不限于与GX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、海口的酒店预订单；

3、北部湾航空实际承运的和北部湾航空为市场方的代码共享航班的国内客票，可提供因海口疫情隔离证明材料、拒载证明；

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。

二、客票处理规定

（一）客票有效期内退票

1、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、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；

3、退票操作指导

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

（2）官网、微信客票办理退票业务时，旅客可自行点击“非自愿退

票”提交退票申请，并备注“海口疫情退票”；

(3) 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“海口疫情退票”；

(4) 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”，并备注“海口疫情退票”。

（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，首次可免费变更至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、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；

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；

特别提示：免费改期前需检查客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次则不再免费改期。

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、微信、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、 多航段客票处置规定

(一) 所有航段均由 GX 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：

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；

2、各航段**未同时**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；

3、联程客票/来回程客票/连续客票定义见《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》。

五、 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 6 日