

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、北部湾航空呼叫中心、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 19 日

经办人：凌芸

关于下发疫情期间北部湾航空学生及教职工延期返校 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，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，经研究决定，现下发学生及教职工延期返校票务处理规定，具体如下：

一、适用条件

(一) 适用范围：学校延迟返校通知下发之日（含）之前，购买的北部湾航空实际承运的国内航班，及作为市场方的代码共享航班；

(二) 适用航班日期：2021 年 8 月 19 日(含)至 2021 年 9 月 15 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) 证明材料：旅客需提供学校出具的延期返校通知（须加盖学校公

章为有效)、以及旅客本人的学生证(或录取通知书、或教师证),以上材料的原件、照片、扫描件均可。

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“疫情返校延期退票”,并将证明材料发送至 <95370@hnair.com> 邮箱,邮件标题写明:XX(姓名)疫情返校延期全退客票材料,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“疫情返校延期退票”;

(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“疫情返校延期退票”;

(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“疫情返校延期退票”。

(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9

月 27 日 (含) 之前同航司、同航线的航班, 但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额; 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;

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。

3、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19日