



文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2021-138

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

### 关于下发疫情防控期间桂林航空国内航班拒运旅客 票务处理规定的业务提示

签发时间	2021 年 11 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>因各地疫情防控政策不断调整，导致部分旅客不符合疫情防控政策未能成行，为有效提升拒运后旅客的服务品质，经研究决定，现下发疫情原因拒运后的票务处理规定。具体内容如下：</p> <p><b>1 适用条件:</b></p> <p>1.1 适用航班：由桂林航空实际承运的国内航班。</p> <p>1.2 适用旅客：旅客到达机场现场后，因无有效核酸证明，或健康码不符合各地政府防疫要求等情况，导致被拒运的旅客。</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>			

1.4 可视为拒运证明的材料，满足其中一项即可：

(1)旅客持当地机场\地面保障单位出具的加盖公章的疫情拒运证明（含未乘机证明或未承运证明等）及有效身份证件；

(2)各销售单位按各自核验流程与地服值机人员确认拒运回复的微信或邮件截图及有效身份证件；

## **2 客票处理规定:**

### 2.1 客票有效期内退票

2.1.1 凭 1.4 中“可视为拒运证明的材料”可至原出票地点办理免费退票业务，不收取退票费。

2.1.2 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求。

### 2.2 客票有效期内变更航班

2.2.1 凭 1.1 中“可视为拒运证明的材料”可变更至航班起飞当日（不含）后 7 日内同航司、同航线航班一次，免收变更手续费，**但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**。如：11 月 1 日的航班，最晚可变更至 11 月 8 日。

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；

2.2.1.1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；

2.2.1.2 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。

	<p>2.3 各单位应将1.1中“可视为拒运证明的材料”扫描件/照片上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。</p> <p>2.4 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。</p> <p>2.5 同一或连续票号的均为桂林航实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。</p> <p>2.6 各销售单位在办理桂林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。</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11月4日起</li> <li>2. 评估是否有内容需纳入手册：无</li> </ol>