

广西北部湾航空有限责任公司

国内业务提示

第 2022 008 期

市场营销部营销中心

签发人：邹道全

关于下发北部湾航空 2022 年 3 月 15 日国内航班客票销售的服务提示

2022年3月15日将至，为切实做好代理人销售工作，避免人为原因的旅客投诉，现针对北部湾航2022年3月15日期间国内航班客票的销售服务，做出如下提示：

一、各单位销售北部湾航空国内航班客票相关要求

各单位销售北部湾航空客票时，必须严格执行现行《广西北部湾航空国内航班多等级舱位管理规定及使用规则》的各项要求，严禁违规虚占航班座位、违规退改签、违规改名等；在办理北部湾航相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗座位。若有违反将按照以下规定对责任单位进行处罚。

(一) 违规虚占航班座位

补齐所占航班舱位票款，并按对应服务等级全票价的一倍交纳违约金；如属恶意虚占航班座位，按全票价的两倍交纳违约金。

(二) 违规退改签、多收款项

1、代理人收取旅客机票款高于机票票面价格的，按每张客票收取 5000 元违约金。

2、代理人未经旅客允许，为旅客订座、出票、办理值机业务，或取消旅客已经定妥的座位，或办理退款手续，按每位旅客收取 5000 元违约金。

3、代理人办理退款业务，多收旅客退票手续费或办理退款业务超过 5 个工作日(航司原因除外)，按每张客票收取 5000 元违约金。

4、代理人违规采用自动换开指令进行改期变更的(只能出新退旧原则)，我司不予以调账，屡次发生该情况我司将按照违规退改签标准进行处罚。

5、代理人严禁违规打印行程单或打印销售假行程单，导致旅客无法报销产生投诉，需补齐差价，并按订座舱位对应服务等级全票价十倍处罚。

(三) 违规改名

代理方因违反业务操作规定造成旅客无法乘机或出行不便，引起旅客投诉或索赔的，由代理方承担全部责任并赔偿旅客经济损失，同时北部湾航将追加处以订座航段对应服务等级全票价两倍的处罚金。

严格遵照 GXGJ2020-008《关于修订下发北部湾航空国内国际航班旅客姓名及证件免费变更操作规定的通知》执行，变更受理单位，北部湾航空直属售票处、北部湾航空呼叫中心 95370、原出票地。

(四) 儿童票、婴儿票必须打印 CHD、INF 标识

为确保配载平衡与飞行安全，各单位在销售儿童客票(无论是否为 Y 舱半价，还是低于 5 折)、婴儿客票时，必须核对旅客信息，并打印“CHD”或“INF”标识。

若发现违规销售的儿童、婴儿客票(含未打印 CHD、INF 标识)，我司将对出票单位进行处罚：

| 序号 | 违约行为 | 违约金标准 |
|----|------------------------------|--------------|
| 1 | 销售假婴儿票 | 违约金额：Y 舱价格十倍 |
| 2 | 销售假儿童票 | 违约金额：Y 舱价格十倍 |
| 3 | 代理方在销售儿童票时，如未备注 CHD 造成航空安全隐患 | 违约金额：Y 舱价格一倍 |

二、不正常航班通知

请各单位严格按照我司的《关于规范销售代理人不正常航班通知程序的业务通告》，应输入旅客本人的有效联系电话，以确保航班起飞时间变更或航班取消等信息能及时通知到旅客。因代理人输入的旅客联系电话错误，致使航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客、引起旅客投诉的，代理人须承担由此给旅客和我司造成的经济损失，同时我司将按照定座航段对应服务等级全票价的两倍，向代理人收取处罚金。代理人在不正常航班信息通知时务必将航空公司通告的航班变动原因及动态告知旅客。

三、代理人销售义务

(一) 客票的相关内容，包括客票生效日期、有效期、航班具体信息、姓名证件核对、客票退改签规定等。

(二) 出行时间提示信息（提前 2 小时到达机场）、航班截载时间（航班截载时间以各地机场公布为准）等。

(三) 携带或托运危险品的相关规定信息。

(四) 客服及旅客投诉受理电话（95370 或 0771-5573987）。

(五) 运输总条件的官方网址具体链接：

<http://www.gxairlines.com/airR/rules?type=passengerService#domesticTransport>

(六) 针对行李差异化服务，要求短信明确提示旅客可随身携带及免费行李额重量，未进行短信提示的，一旦造成旅客投诉，需销售单位承担旅客的赔偿诉求。

| 代码 | Y | B | H | K | L | M | X | V | N | Q | P | A | U | T | Z | W/C/R/D/I /J/E/S | 0 | G |
|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|---------------------|-------------|-----------|
| 折扣 | 全 价 舱 | 9.2 折 | 8.4 折 | 7.6 折 | 6.8 折 | 6 折 | 5.4 折 | 4.8 折 | 4.2 折 | 3.8 折 | 下浮 舱位 | 3.4 折 | 3.0 折 | 2.6 折 | 特 价 舱 | 产品舱 | 免 票 舱 | 团队+ 产品 |
| 行李额 (KG) | 25 | 25 | 25 | 20 | 20 | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 按产品方 案执行 | 20 | 10 |

每位旅客可免费携带一件重量不超过 7 公斤、尺寸不超过 20CM×40CM×30CM 的非托运行李。

同时需告知旅客，航班起飞前 2 小时以上，通过我司客服 95370 及官网购买逾重行李额，比值机现场价格优惠。

(七) 不得泄露旅客信息，不得通过平台倒卖机票，未经授权不得在 OTA 平台投放销售政策。

四、特殊客票销售

为切实做好特殊旅客的服务，针对北部湾航空国内航班特殊旅客服务业务，各销售单位在旅客购票时须尽到告知义务，特约售票地点的特殊客票包含：单独销售婴儿客票、销售无人陪伴儿童、重要旅客（包括 VVIP、VIP）。其他未授权销售的特殊票种必须在广西北部湾直属售票处办理。严格按 GXYW2018-048《广西北部湾航空有限责任公司特殊旅客操作规定执行》。

请严格按照我司国内航班军残警残专属优惠客票的通知执行。为保障革命伤残军人和因公致残的人民警察的合法权益，可全渠道销售此类客票，需严格按流程审核证件和规范出票。

五、违规作废

北部湾航空国内航班客票，出票后一律不允许作废，客票的退改签均须按照我司现行票务规定办理。若违规作废，北部湾航空将对操作单位按票价对应舱位的退票规则收取退票费。视情节轻重处以每张客票定座舱位对应服务等级全票价一倍处罚。

六、投诉处理

各销售单位收到我司投诉集中化办公处理小组的邮件或处理通知后（邮箱为 gxa_tsjzhdc@hnair.com。），各代理人需第一时间配合进行核实、跟进，并在处理组要求的时限内，回复最终处理结果。

若同一家代理人，一个月内累积 2 次未在要求时限内处理投诉，且未说明原因未申请延期处理的，处罚 1000 元，后续每超时 1 次，多扣 500 元。

七、疫情出行提示

针对选乘北部湾航空航班的旅客，各销售单位须根据《中华人民共和国传染病防治法》等法律法规以及各地（含出发地、目的地）疫情防控的相关要求，做好对旅客的提示（须请旅客自行与起始地及目的地的疫情防控部门了解出行相关的疫情管控要求规划行程）避免因提示缺失，造成旅客出行受阻或行程改变等投诉风险。

代理方因未尽到相应行程的疫情提示，造成旅客无法乘机或出行不便，引起旅客投诉或索赔的，由代理方承担全部责任并赔偿旅客经济损失，同时北部湾航将追加处以订座航段对应服务等级全票价两倍的处罚金。

特此提示

北部湾航空市场营销部

2022 年 3 月 11 日

广西北部湾航空市场营销部

2022 年 3 月 11 日印发

拟稿：陈蓉 核稿：邹道全

（共印 0 份）