

广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市业〔2022〕072号

关于下发北部湾航空国内航班成都双流国际机场转场成都天府国际机场相关票务处理规定的通知

签发时间	2022年03月21日	签发人	周维悠
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	凌芸
发布范围	主送	航空股份各营业部、95370管理组、北部湾航空售票处、北部湾航空市场营销部	
	抄送	北部湾航空财务部、北部湾航空服务督察	
通告内容	<p>各单位：</p> <p>接成都国际机场通知，自2022年3月27日（含）起，北部湾航空成都进出港国内航班业务由双流国际机场转场至天府国际机场T2航站楼运行，机场三字代码变更为TFU，现针对因转场错走机场旅客下发相关票务处理规定，具体如下：</p> <p>一、适用条件：</p> <p>（一）适用航班日期：2022年3月27日（含）--2022年04月30日（含）。</p>		

(二) 适用旅客：由于成都机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。

(三) 适用航班：GX 成都出港的国内航班。

(四) 适用票证：

1、872 票证；

2、航空集团成员其他航司国内票证互售 GX 的客票；

3、航空集团成员其他航司为市场方、GX 为实际承运方的代码共享航班国内客票。

二、《旅客错走机场证明》出具

(一) 在航班起飞当日错走成都机场无法成行的旅客，可前往成都双流国际机场T2航站楼出发层L07值机柜台开具《旅客错走机场证明》并加盖机场相关业务单位公章（附件1）。非航班起飞当日无法开具证明。

(二) 各销售单位接到旅客错走咨询时需提示旅客尽快前往指定地点开具相关证明。

(三) 《旅客错走机场证明》仅限旅客本人凭有效购票的乘机证件及购票信息，方可办理。

三、客票处理规定

(一) 客票有效期内变更航班

1、旅客凭《旅客错走机场证明》及本人有效身份证件，在

客票有效期内可免费变更至当日及后续3日以内（如遇到3日内无后续航班的情况，可变更至最近日期的航班）同航司、同航线、同服务等级航班一次，不收取差价。（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、变更操作流程：

(1) 各单位以OI换开的方式操作变更，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。同时需在PNR中备注：“SSR CKIN GX CTU 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CTU。

(2) 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(1)点做相关备注。

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。

(二) 客票有效期内退票

1、旅客可凭《旅客错走机场证明》及旅客有效身份证件可

至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2、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“成都转场错走机场”，并将证明材料发送至<95370@hnair.com> 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）成都转场全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，申退客票的票号。

(2) 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“成都转场错走机场” 和上传相关证明材料；

(3) 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“成都转场错走机场” 和上传相关证明材料。

(三) 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

(四) 联程客票所有未成行航段，包括全程为 GX 承运的联程航班，以及 GX 与不同航司之间的联程航班，票证方均可参照以上原则处理。

(五) 超出以上航班日期、涉及 GX 实际承运的、成都出港国内航班，因错走成都机场无法成行的旅客，退改签规定依据客票使用条件办理。

四、其他

(一) 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。

(二) 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。

(三) 本文自下发之日（含）起执行。

特此通知

附件 1：旅客错走机场证明

北部湾航空市场营销部

2022 年 3 月 21 日

注意事项