



文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2022-79

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

### 关于下发桂林航空国内航班原湛江机场转场湛江吴川机场相关 票务处理规定的业务提示

签发时间	2022年3月22日		签发人	张伟
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	任妍洁
发布范围	主送	桂林航空呼叫中心、桂林航空签约 BSP 销售人、海航售票处		
	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： 接湛江机场通知，自 2022 年 3 月 24 日（含）起，桂林航空所有湛江进出港国内航班业务由湛江机场转场至湛江吴川机场运行，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><b>1 适用条件</b></p> <p>1.1 适用航班：GT 湛江出港的国内航班。</p> <p>1.2 适用航班日期：2022 年 3 月 27 日（含）--2022 年 04 月 26 日（含）。</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> <p>1.5 适用旅客：由于湛江机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。</p> <p><b>2 因转场错走机场导致旅客无法成行的票务处理规定</b></p> <p><b>2.1 旅客错走机场证明</b></p>			

2.1.1 在航班起飞当日错走湛江机场无法成行的旅客，由湛江机场在新、旧机场航站楼为此类旅客提供《旅客未乘机证明》并加盖湛江机场值机业务章（具体见附件 1 样式），作为错走航站楼证明。

2.1.2 旅客需在航班起飞当日开具《旅客未乘机证明》，时间允许的旅客，可致电桂林航空 9507101 客服取消订座记录（不强制要求旅客取消订座记录）；非航班起飞当日无法备案。

## **2.2 非自愿改期**

2.2.1 旅客凭《旅客未乘机证明》可在 9507101 客服办理非自愿改期。在客票有效期内，可免费改期至桂林航空同航线同服务等级后续航班（可改至原航班当日及之后 3 日内的航班）一次，免收变更费及票款差价。

2.2.2 9507101 客服可通过客票换开的方式，在相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下 K 位处理，同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN GT ZHAZ HK1/PN ”；OI 换开时需手工修改 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，ZHAZ。

2.2.3 9507101 客服按现行规定上传《旅客未乘机证明》至桂林航空财务结算相关系统。

2.2.4 已经办理完免费改期手续的旅客，再次提出退改要求，依据新客票使用条件办理。

## **2.3 非自愿退票**

2.3.1 旅客可凭《旅客未乘机证明》及旅客有效身份证件，在客票有效期内可联系原出票地、9507101 客服办理非自愿退票手续。

2.3.2 退票原因备注：“湛江转场错走机场”。

2.3.3 退票单位均需按现行规定上传《旅客未乘机证明》至桂林航空财务结算相关系统。

## **3 其他**

3.1 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。

3.2 超出以上航班日期、涉及 GT 实际承运的、湛江出港国内航班，因错走湛江机场无法成行的旅客，退改签规定依据客票使用条件办理。

3.3 若旅客对我司湛江机场转场票务处理规定不满意，或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情况，各单位可请

	<p>示市场部品质管理中心经理，并按指示办理。</p> <p>3.4 其他未明确的规定以桂林航空现行国内不正常航班票务管理规定、多等级舱位管理规定以及相关文件执行。</p> <p>特此提示</p> <p>附件：湛江吴川机场旅客未乘机证明样式</p>
<p><b>注意事项</b></p>	<p>1. 生效时段：2022年3月22日起</p> <p>2. 评估是否有内容需纳入手册：无</p>

## 旅客未乘机证明

### No-Boarding Certificate

编号 NO.

旅客姓名 Name		票号 Ticket No.	
日期 Date		航班号 Flight No.	
旅客同行人员姓名 travel companion		旅客同行人员票号 Ticket No. of travel companion	
行程 Itinerary		旅客联系方式 TEL	
未乘机原因 Reason(s) for no-boarding	<input type="checkbox"/> 身体不适 Physically unfit <input type="checkbox"/> 突发疾病 Sudden illness <input type="checkbox"/> 航班超售 overbooking <input type="checkbox"/> 疫情防控 Epidemic prevention and control <input type="checkbox"/> 旅行文件或证件材料不符合相关要求 Certificate non-compliance <input type="checkbox"/> 未能掌握新机场位置或交通路线 Failed to get to the right location of the new airport or take the right routes.		
旅客当日未能搭乘航班成行,具体原因为 (详细说明): Specific reasons for no-boarding on the part of the passenger on the day (details):			

此证明仅作为未乘机凭证。如有客票退改问题, 敬请咨询直属票务柜台或原购票渠道, 谢谢。

This certification letter is only limited to the certification letter of information. If you have any questions about refunding or changing your ticket, we recommend you to refer to the ticket counter or original ticket purchasing channel, thank you.

填开单位 (盖章):  
Issued by ( seal):



填开日期:  
Issue Date: