



文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2022-80

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

## 关于重新下发桂林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	薛银川
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： 接成都国际机场通知，自 2022 年 3 月 27 日（含）起，桂林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><b>1 适用条件</b></p> <p>1.1 适用航班：GT 成都出港的国内航班。</p> <p>1.2 适用航班日期：2022 年 3 月 27 日（含）--2022 年 04 月 30 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：由于成都机场转场原因，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>			

## **2.1 旅客错走机场证明**

2.1.1 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 L07 值机柜台开具《旅客错走机场证明》（附件 1），并加盖“成都双流机场值机业务章”；

2.1.2 旅客需在航班起飞当天开具《旅客错走机场证明》，如时间允许，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开具证明。

2.1.3 《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。

## **2.2 非自愿改期**

2.2.1 旅客凭《旅客错走机场证明》，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 CTUZ 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，CTUZ。

2.2.3 9507101 客服按现行规定上传《旅客错走机场证明》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《旅客错走机场证明》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：“成都转场错走机场”。

2.3.3 退票单位均需按现行规定上传《旅客错走机场证明》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、成都出港国内航班，

	<p>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。</p> <p>3.3 若旅客对我司成都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>3.5 本文自下发之日（含）起执行，原GT-S&amp;M-Notification-2022-77《关于下发桂林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业务提示》同时废止。</p> <p>特此提示</p> <p>附件 1：旅客错走机场证明</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>

附件1

## 旅客错走机场证明

旅客原本应前往成都天府机场 T2航站楼乘坐桂林航空航班，因个人失误导致前往成都双流机场错乘，未能赶上航班。特开此证明。

旅客姓名	票号	航班号
<p>日期： 时间：</p> <p style="text-align: right;">经办人： 联系电话：</p> <p style="text-align: right;">盖章：</p>		