

广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市业〔2022〕187号

关于下发疫情防控期间北部湾航空涉及襄阳、长沙进出港国内航班票务处理规定的业务通告

签发时间	2022年8月23日	签发人	兰图
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>为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，针对襄阳、长沙疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间北部湾航空涉及襄阳、长沙进出港国内航班票务处理规定，具体如下：</p> <p>一、适用条件</p> <p>(一) 适用出票日期：</p> <p>襄阳：2022年8月22日（含）之前；</p> <p>长沙：2022年8月21日（含）之前。</p>		

(二) 适用航班日期:

襄阳: 2022年8月22日(含)至2022年9月20日(含);

长沙: 2022年8月21日(含)至2022年9月19日(含)。

(三) 适用票证: 872国内票证以及使用非872票证互售的GX国内航班客票;

(四) 适用航线: 由北部湾航空实际承运涉及襄阳、长沙进出港的国内航班(含经停襄阳、长沙的航班)和北部湾航空为市场方涉及襄阳、长沙进出港的代码共享航班(含经襄阳、长沙的航班)。

二、客票处理规定

(一) 客票有效期内退票

1、在航班离站前已取消订座记录的客票,可至原购票渠道办理免费退票业务,不收取退票费;

2、在航班离站前未取消订座记录的客票,应依据原客票适用条件办理退票业务;

3、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“襄阳、长沙疫情退票”。

(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“襄阳、长沙疫情退票”;

(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“襄阳、长沙疫情退票”。

(二) 客票有效期内变更航班

1、在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次变更至客票有效期内同航司、同航线航班，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、在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

3、各单位以 OI 换开的方式操作变更：

(1) 各单位操作变更业务时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN GX YQBG HK1/PN”。各单位手工修改 FN 的改期费项为 0 元，新旧客票差额正常收取。EI 项打印：原客票限制条件，YQBG；

(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；

特别提示：免费改期前需检查客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次同一份疫情政策不再免费改期和不再免费退票。

4、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；

(三) 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

三、已办理退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

四、多航段客票处置规定

所有航段均由 GX 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件：

(一) 各航段同时办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；

(二) 各航段未同时办理退票或变更业务的，则符合疫情条件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

(三) 联程客票/来回程客票/连续客票定义见《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》。

注：如涉及不同渠道购票，需在同一天办理或变更业务。

五、其它

(一) 各销售单位在办理北部湾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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 本文件于下发之时生效，符合上述适用范围的客票，在本通知生效前已办理退票或变更，收取的手续费不予补退。

特此通知

注意事项