

广西北部湾航空有限责任公司

国内业务提示

第 2022 036 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 年国庆、二十大期间国内航班客票销售的业务提示

各单位：

为规范国庆、二十大代理人销售行为，减少人为原因造成的投诉、收益损失，经市场部研究决定对于国庆、二十大航班客票销售业务提示如下：

一、国庆及二十大时间段

2022 年 10 月 1 日-2022 年 10 月 31 日。

二、各单位销售北部湾航国内客票时

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》第八版的各项要求，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，必须同时取消旅客未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：

在办理北部湾航空相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或定座编

码，不得虚耗座位。

如确定虚耗，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；如属故意虚占航班座位，按全票价的两倍交纳违约金。情节严重者，处罚标准视情况而定，最低按照全票价的两倍交纳处罚金。

（二）违规退改签、多收款项

1、代理人擅自加价销售，造成实收旅客票款与票面价格不一致，按每张客票收取 5000 元罚金。

2、未经旅客允许，为旅客办理候补、订座、出票、值机、选座、取消座位、改期、改签、变更行程等业务，按每位旅客收取 5000 元罚金。

3、代理人办理退款业务，多收旅客退票手续费或为旅客办理退款业务故意拖延导致旅客投诉，按每张客票收取 1000 元罚金。

4、代理人采用自动换开指令进行改期变更的，请仔细核对退票金额后操作指令，如因未核对直接操作指令导致退票费计算错误的，我司不予以调账。

5、未在订座记录中录入旅客有效联系方式，或录入联系方式错误，导致旅客未及时收到航班变动信息或其他需要知悉的信息，引起旅客投诉，按每张客票收取 1000 元罚金。

（三）违规改名

因代理方违规修改客票票面（姓名、票价、航段、服务等级）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，同时按每张客票收取 3000 元罚金。

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

(五) 北部湾航空国际、国内航班特殊旅客服务业务

为切实做好特殊旅客的服务，针对北部湾航空国际、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)。军警残客票可代理人全渠道销售，需审核真伪并留存复印件。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》。

(六) 随订随售

航班日期为 2022 年 10 月 01 日-10 月 31 日期间的客票，一律随订随售，不得预留。如未按规定时间出票将随时予以清理，我司各业务单位不得恢复已被清理的编码。

(七) 不正常航班及票务保障

航班日期为 2022 年 10 月 01 日-10 月 31 日的不正常航班，各销售单位做好旅客信息通知及客票保障工作，必须严格按《北部湾航空国内不正常航班票务处理规

定的通知》、《北航市业（2022）191号 关于下发疫情期间北部湾航空国内客票特殊处置规则的业务通告（公开版）执行。

（八）投诉处理业务

各销售单位收到我司北部湾航空运标部旅客投诉调查的邮件或处理通知后（邮箱 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，按照每张客票收取1000元罚金，后续每超时1次，多扣500元。同时为做好旅客服务工作，维护北部湾航空服务形象，即日起如遇旅客诉求超出我司规定的，代理人严格执行首问责任制，做好旅客安抚工作，协助旅客反馈95370客服热线或市场营销部区域销售经理，严禁直接拒绝旅客要求导致旅客投诉升级。如后续核实发现代理未按要求执行，导致旅客投诉升级（含局方投诉）的情况，按照每张客票收取1000元罚金。

（九）航班销售信息提示（要求售前、售后进行以下提示）：

1、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；

2、出行时间提示信息（提前2小时到达机场）、航班截载时间（需告知旅客机场截载具体时间）等；

3、携带或托运危险品的相关提示：（告知旅客“充电宝、锂电池及便携式电子设备（如电脑、手机、照相机、平板电脑、电动牙刷等及其备用电池禁止托运，需手提携带）；

4、客服及旅客投诉受理电话（95370或0771-5573987）；

5、运输总条件的官方网址具体链接或标注“北部湾航空官网查询”字样：

（https://www.gxairlines.com/stdair/airline/gx/static_term/dtct.pdf?s

ign=true)

6、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。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。

7、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。

8、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 9 月 26 日

广西北部湾航空市场营销部

2022 年 9 月 26 日印发

拟稿/核稿：梁雪

（共印 0 份）