

广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市业〔2022〕238号

关于下发疫情防控期间北部湾航空涉及万州、石家庄、海口进出港国内航班票务处理规定的业务通告

签发时间	2022年11月09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	徐成娟
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，针对万州、石家庄、海口疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间北部湾航空涉及万州、石家庄、海口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:2022年11月08日(含)之前；</p> <p>(二) 适用航班日期:2022年11月09日(含)至2022年12月08日(含)；</p>		

(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万州、石家庄、海口进出港的国内航班（含经停万州、石家庄、海口的航班）和北部湾航空为市场方涉及万州、石家庄、海口进出港的代码共享航班（含经万州、石家庄、海口的航班）。

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“万州、石家庄、海口疫情退票”。

(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“万州、石家庄、海口疫情退票”；

(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“万州、石家庄、海口疫情退票”。

(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

	<p>倾向等，按各单位工作流程自行处理。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>特此通知</p>
<p>注意事项</p>	