

广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市业〔2023〕004号

关于修订下发广西北部湾航空国际及地区逾重行李销售方案的业务通告

签发时间	2023年01月19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	冯中盛
发布范围	主送	北部湾航空市场部、地面保障中心	
	抄送	北部湾航空财务部、北部湾航空服务督察、95370管理组、北部湾航空售票处	
通告内容	<p>为提高逾重行李收入，结合国际航线行李规则以及公司差异化要求，北部湾航空对各渠道国际及地区逾重行李销售价格进行调整，现修订下发《广西北部湾航空国际及地区逾重行李销售方案》，具体内容如下：</p> <p>一、定义</p> <p>(一) 行李</p> <p>指乘客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括乘客的托运行李及非托运行李。</p>		

(二) 托运行李

是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

(三) 非托运行李

指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的自理行李和免费随身携带物品。（包括自理行李和随身携带物品）

(四) 自理行李

指经北部湾航同意，交北部湾航计重或计件，在航空运输期间，由旅客自己照管和负责的行李。

(五) 免费随身携带物品

指在北部湾航限定的品种和数量范围内并经北部湾航同意，在航空运输期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

(六) 逾重行李

指旅客的托运行李和非托运行李重量总和，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

北部湾航空不承运危险品，乘坐北部湾航空旅客不得携带危险品。

二、免费行李额规定及重量限制

(一) 非托运行李（包括自理行李和随身携带物品）

每位旅客所携带入客舱的非托运行李单件重量不能超过 7

公斤，体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。公务舱旅客每位旅客可携带 2 件，经济舱每位旅客可携带 1 件。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

(二) 免费托运行李

北部湾航空国际及地区航线免费行李额		
旅客类别	舱位类别	免费行李额
成人/儿童	公务舱	32 公斤
	经济舱	23 公斤
婴儿	公务舱/经济舱	10 公斤
金鹏白金卡/金卡	公务舱/经济舱	50 公斤
金鹏银卡		40 公斤
VVIP/VIP	公务舱/经济舱	40 公斤
CIP		30 公斤
适用航线：东南亚、日韩、港澳台地区航线		
备注：每件托运行李三边尺寸之和不得超过 203 厘米（80 英寸）；每件托运行李重量上限为 32KG。		

(1) 购买产品舱位的免费行李额以对应文件规定为准。（产品文件中未明确的免费行李额为 23KG）

(2) 国际+国内联运规则，国内航班可与国际航班享受同等免费行李额待遇；其他情况，则国内、国际段行李分别适用国内、国际的行李规则。

(三) 其他特殊旅客

特殊旅客、特殊行李运输细则参照北部湾航空《地面服务手册》执行。

三、逾重行李收费规定

北部湾航空国际及地区逾重行李收费规定	
收费标准	机场值机柜台/呼叫中心/登机口
	每公斤按照经济舱单程成人普通票价全价的 1.5% 计算
适用航线	东南亚、日韩、港澳台地区航线
备注	1. 每件托运行李三边尺寸之和不得超过 203 厘米（80 英寸）；每件托运行李重量上限为 32KG。 2. 持儿童客票的旅客免费行李额及超限行李费收费标准视同成人。 3. 货币支付情况，请以出发地机场值机柜台要求为准。 4. 包机航线的免费行李额和逾重行李费以包机商的要求执行。

(一) 如后续需对线上、现场的促销价价格进行调整以及现场优惠价格适用航线增加，按以下流程进行邮件呈报，并发财务备案。

线上价格呈报流程：申请人-中心经理-市场部总经理-辅营业务公司分管领导

现场价格呈报流程：申请人-中心经理-市场部总经理-辅营业务公司分管领导

四、购买保障流程

呼叫中心销售时，采取黑屏系统手工写入行李指令的方式执行，另有规定除外。

(一) 呼叫中心逾重行李购买及保障流程

(1) 与机票一同购买：旅客通过北部湾航空呼叫中心购票——购票环节中告知售票人员需购买逾重行李服务——旅客将订单整体支付——出票，由售票人员在编码内备注逾重行李识别项（例：SSR XBAG GX HK1 NNGHAK 8861 Y20MAY LUG-10KG/P1）——购买成功——旅客前往机场现场办理值机——值机人员根据票面行李重量及 PNR 备注重量进行办理及保障——旅客成功出行。

(2) 已购买机票，需单独购买逾重行李：联系北部湾航空呼叫中心——告知售票人员需购买逾重行李服务，告知已出票的客票号码——旅客单独支付逾重行李费用——由售票人员在编码内备注逾重行李识别项（例：SSR XBAG GX HK1 NNGHAK 8861 Y20MAY LUG-10KG/P1）——购买成功——旅客前往机场现场办理值机——值机人员根据票面行李重量及 PNR 备注重量进行办理及保障——旅客成功出行。

(二) 如果旅客已在呼叫中心预购逾重行李，但实际托运行李额仍然高于预购额度，超出部分仍然按值机柜台收费规定办理。

(三) 登机口原则不再办理托运行李，只对旅客非托运行李进行监控。对超出免费行李规定外的行李，地服人员通知旅客返回值机柜台办理托运，按以上表格收费标准收取，如因旅客原因（非承运人原因）迟交运行李，则安排后续航班速运抵达目的地机场相关处置方式执行。

四、退改签规则

(一) 逾重行李变更

(1) 呼叫中心

1、自愿变更

① 呼叫中心

呼叫中心所购逾重行李，旅客可拨打呼叫中心 95370 提交变更申请。客服人员在完成客票变更后将原编码中的逾重行李项手工变更至新航班对应编码，同时删除原编码中的行李备注项。

当原编码无效的情况下，呼叫中心通过销售订单验证旅客原购买行李后，将行李备注项从原编码中手工变更至新航班对应编码；旅客自愿变更机票，仅收取机票改期费用，逾重行李部分不收取改期费。

2、非自愿变更

当航班不正常、主控系统自动保护至后续其他航班时，逾重行李项原则上不可自动变更至新的航班，不正常航班处理小组、呼叫中心及各保障单位在航班保护过程，需对行李备注项随客票同步变更，手动将旅客已购买行李信息保护至变更后的航班。

3、变更操作及指令

旅客已购逾重行李且原编码有效的情况下，呼叫中心、直属售票柜台操作时行李备注项需随客票同步变更；旅客已购行

李但原编码失效的情况下，通过呼叫中心销售订单验证旅客原购买行李后，变更到新的航班编码中。

4、各渠道逾重行李书写格式

呼叫中心：SSR XBAG GX HK1 航段 航班号 舱位+日期 行李额重量/PN，示例：

SSR XBAG GX HK1 CGDTSN 8853 W15APR LUG-20KG/P1

(2) 机场值机柜台、登机口

旅客在现场购买的逾重行李，自愿或非自愿原因未能乘机，均不可变更，可持本人有效证件及逾重行李票在机场缴费处办理退款，并按照客票变更舱位及行李额度重新办理托运及缴纳逾重行李费。

(二) 逾重行李退款

(1) 呼叫中心

1、自愿退款

① 呼叫中心

呼叫中心所单独销售的逾重行李可单独申退，拨打呼叫中心 95370，呼叫中心核实旅客客票状态为未值机情况下，可将行李全额退款。

2、非自愿退款

① 呼叫中心所销售的逾重行李，若遇航班取消、延误等航班不正常情况，可通过拨打呼叫中心 95370 申请非自愿机票及

逾重行李全额退款。

② 当发生不正常航班（如备降、返航等）旅客最终未到达目的地，则旅客可申请逾重行李全额退款，呼叫中心直接让旅客提供逾重行李收费单电子凭证及银行卡信息发送服务部进行退款；当航段被拆分，旅客最终到达目的地，则逾重行李费用不退款，同时旅客无需补交后段行李费用。

③ 旅客的托运行李在托运过程中全部或部分丢失，已收逾重行李费退还。

(2) 机场值机柜台、登机口

① 机场值机柜台

机场值机柜台所销售的逾重行李，无论自愿或非自愿原因未能成行，旅客均可持本人有效证件及逾重行李票的旅客联，在所购买逾重收费柜台办理全额退款。

② 登机口

登机口所销售的逾重行李，无论自愿或非自愿原因未能成行，旅客均可持本人有效证件及逾重行李票的旅客联，在逾重行李收费柜台办理全额退款。

(3) 异地退款

针对购买了逾重行李，但未享受到此服务的旅客的异地退款标准如下：

① 若旅客在非值机柜台渠道已购买行李，但值机人员不可

识别,旅客重复购买的情况下;事后可通过拨打呼叫中心 95370, A:针对当日航班旅客呼叫中心可转单至服务部客服席,由客服席协调机场为旅客办理退款,如特殊情况机场无法为旅客办理退款的由呼叫中心转呈北部湾航空投诉集中化处理小组协助退款。B:针对非当日航班旅客提出的退款申请由呼叫中心转呈北部湾航空投诉集中化处理小组,北部湾航空投诉集中化处理小组转由服务部调查邮箱核实后,由北部湾航空投诉集中化处理小组为旅客办理退款。

② 旅客现场购买行李后未成行,可通过逾重收费柜台申请全退值机柜台处所购买的行李,若航班不正常、改期后需验证旅客新航班的实际成行情况。若客票未成行或已退票可为旅客全退现场购买的行李;若新航班客票已成行则默认行李已使用,但旅客若强调行李票未使用要求退款,可通过联系客服席通过离港系统查看实际的行李托运情况,若行李未使用旅客可申请值机柜台处购买行李的全退,若行李已使用则不退。

③ 若旅客所购客票舱位本是有免费行李额的,但因系统/现场值机人员原因未给与保障,旅客可通过拨打呼叫中心 95370 申退现场购买的行李,呼叫中心转单北部湾航空投诉集中化处理小组,由北部湾航空投诉集中化处理小组转服务部调查邮箱或者客服席核实确认后,北部湾航空投诉集中化处理小组处理退款。当旅客现场购买的行李额 \leq 订座舱位的免费行李额,则

全退现场购买的行李；如果现场购买的行李额>订座舱位的免费行李额，则按照订座舱位的免费行李额度等同的现场行李费用退还。

(4) 逾重行李费用减免及特殊退款

在差异化行李实施过程中，如旅客不认可我司行李规定在线购买逾重行李后提出异议，经沟通旅客仍不接受；或因系统原因导致旅客重复购买逾重行李；以上涉及旅客投诉且解释无果，均可按以下流程进行行李减免或特殊退款申请，并发财务备案。

① 行李重量 \leq 20KG，由业务口中心经理审批；

② 20KG<行李重量 \leq 40KG，由业务口副总经理审批。

(5) 客票值机或使用状态下申请线上逾重行李特殊退款

客票状态为已值机/已登机/已使用状态，但旅客若强调行李实际未使用要求退还前期购买的线上逾重行李费用。可通过黑屏或与客服席联系使用离港系统查看旅客实际行李托运情况，若行李确实未使用可联系呼叫中心提交申请进行线下退款。

(三) 逾重行李签转

(1) 自愿签转：旅客购买的预购行李额不可自愿签转至其它航空公司，按非自愿退款流程处理。

(2) 非自愿签转

1、我司签转外航

发生正常航班签转时，通过 OI 换开或现场 GOSHOW 方式进行外航签转，为保证旅客顺利成行，签转方与接受方均按经济舱免费行李额 23KG 进行保障。如有特殊保障标准，则以后续相关文件为准。

2、外航签转我司

① OI 换开方式：当外航旅客非自愿签转至我司航班后，按照 23KG 托运行李额度进行保障，如旅客实际托运行李超出 23KG，超出部分将按照逾重行李收费标准进行收费保障。各家与北部湾航空有签转协议或互售协议的成员公司在使用 OI 换开方式进行签转，当换开客票无免费托运行李额时，出票单位需手工在编码中备注 SSR XBAG 备注（例：SSR XBAG GX HK1 NNGHAK 8861 T20MAY LUG-20KG/P1），如有特殊保障标准，则以后续相关文件为准。

②现场 GOSHOW 方式：为保障北部湾航空与各家航空公司签订不正常航班签转协议正常执行，签转方与接受方均按经济舱免费托运行李额 23KG 进行保障（不区分集团内外航司）。

五、适用条件

(一) 适用日期

自文件下发之日起正式执行。

(二) 适用航班

北部湾航空所有自营国际航班（GX 为市场方的代码共享航

班除外)。

外航票证，而实际承运为北部湾航班；逾重行李可通过北部湾航空呼叫中心购买。

(三) 逾重行李购买时间限制

(1) 呼叫中心：须在航班起飞 2 小时前且必须在未办理登机牌情况下预购，办理登机牌后将无法预购行李（离港系统将无法识别）。

(2) 呼叫中心购买逾重行李额项需严格执行航班起飞前 2 小时限制，如遇航班延误，起飞时间不确定等特殊情况，或律师、记者、要客等对公司品牌具有一定影响的特殊身份旅客有购买需求，可酌情为其购买（购买过后记录单子转呈至电商备案），其他情况均不得在 2 小时内购买。

(3) 值机柜台：航班截载前均可销售。

(4) 登机口：在登机口关闭前可销售。

(四) 在购买行李前，旅客应仔细预估逾重行李额度，再进行购买。行李额一旦购买，实行“多不退，少需补”原则。超出重量须在机场逾重行李收费柜台补缴逾重行李费，补缴部分不再享受网站优惠。若实际托运行李不足旅客预购额，多余部分不再折成现金退还。

(六) 每件托运行李总重量不得超过 32 公斤，每件托运行李尺寸不得超过 203 厘米（80 英寸）。超过上述规定的行李，须

事先征得北部湾航空同意后方可托运。

(七) 不同旅客所购逾重行李额可根据现场实际情况合并使用（例：AB 两位同行旅客，A 购买了 20 公斤逾重行李，B 无免费行李，B 可以使用 A 行李额度由 A 办理托运，其他情况建议告知旅客以现场为准）。

六、值机识别旅客逾重行李额操作方法

旅客逾重行李识别信息统一以中航信离港系统为准，请值机相关保障人员操作按照以下步骤进行：

(一) 旅客实际免费行李额重量为：系统显示的旅客客票免费行李重量与“PSM-//FBA-/M /XBAG-LUG-XX KG”项显示购买的逾重行李额重量相加的总重量，为旅客的总免费行李额。如超过系统显示的总行李限额部分，则需现场购买交纳逾重费。

5.2 旅客客票免费行李重量：在办理值机业务时通过离港系统查看旅客“FBA”项的免费行李额（例如：“FBA/NIL”为无免费行李额，“FBA/10KG”为免费行李额 10KG）；若未显示 FBA 项的，使用 ETKD:TN 指令提取旅客票号，以客票信息内免费行李额额度为准。

5.3 旅客购买的逾重行李重量：如旅客有购买行李额，系统中会自动显示“PSM-/FBA-/M /XBAG-XX KG”项（例如：

“PSM-/FBA-/M /XBAG-30KG”，则表示旅客已购买 30KG 逾重行李），如无此项显示，则用指令“RTZZ: 记录编码”进行查询，

如查询仍未有行李，则表示旅客未提前购买逾重行李重量。

七、其他

(一) 凡购买逾重行李的旅客，我司均提供等额发票。旅客预购行李可在乘机后拨打 95370 客服热线申请电子发票，客服人员按现有流程发送电子发票开具申请后，由财务将发票链接发至旅客手机。如旅客不接受电子发票，呼叫中心按现有纸质发票开具流程处理。

(二) 现场逾重行李票以财务下发的《关于逾重行李票据使用规定的业务通告》为准。

(三) 未经授权允许，各分销渠道不能擅自进行逾重行李标识写入、修改，一经发现将视情节严重性予以对应 YB 票价全价的 10 倍罚款。

(四) 现场保障

如发生旅客购买了预购行李但离港系统中未显示相应编码的情况，可拨打呼叫中心客服热线 95370，坐席通过 PNR 记录核实旅客购买情况，并按照实际情况要求值机进行保障。

(五) 本产品服务电话：95370。

请各单位遵照执行，一线服务人员需按照规定自文件生效之日起进行销售提示，明确告知旅客享有的免费行李额及逾重行李购买方式，同时涉及航变时务必检查行李项并视情况予以变更保护或告知旅客申退办法。

(六) 其他规定

本文件自下发之日起正式执行，原文件 GXGJ 2018-026 关于下发《北部湾航空国际逾重行李销售方案》的通知作废。本产品最终解释权归属北部湾航空有限责任公司市场营销部营销中心。联系电话：0771-5577821。

广西北部湾航空市场营销部

2022 年 01 月 19 日

注意事项

附：《呼叫中心逾重行李销售登记表》

日期	航段	旅客姓名	身份证号	客票号码	逾重行李重量 (KG)	登记人