



桂林航空有限公司

Air Guilin Co., Ltd.

文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2023-18

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布核酸检测阳性旅客退改规定的业务提示

签发时间	2023年2月13日		签发人	方夏
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知	<input checked="" type="checkbox"/> 落实	联系人	薛银川
	<input checked="" type="checkbox"/> 传达	<input type="checkbox"/> 反馈		
发布范围	主送	各销售单位、桂林航空市场营销部		
	抄送	桂林航空财务部		
通告内容	<p>各单位：</p> <p>2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，此前发布的部分疫情期间客票退改规定不再适用，故暂停部分疫情退改规定，并发布核酸检测阳性旅客退改规定具体如下：</p> <p>1 自2023年2月16日（销售日期）起，暂停以下疫情退改规定文件</p> <p>1.1 GT-S&M-Notification-2022-256 关于修订并下发《桂林航空乘机人因核酸或抗原检测阳性提出客票免费退改的国内客票特殊处理规定》的业务提示。</p> <p>1.2 其他涉及疫情的国内客票退改规定。</p> <p>1.3 以上文件的暂停是指，在2023年2月16日（含）之后购买或换开的客票不再适用以上文件规定，但在2023年2月16日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票有效期内按上述文件办理退改。</p> <p>2 自2023年2月16日起（以出票或换开日期为准），新型冠状</p>			

病毒感染检测为阳性旅客及其同行人按以下规定办理客票退改

2.1 适用客票条件

2.1.1 适用出票日期：2023年2月16日（含）起。

2.1.2 适用航班：由GT实际承运的国内航班（含GT为市场方的国内代码共享航班）。

2.1.3 适用票证：730票证以及使用非730票证互售的GT国内航班客票。

2.1.4 适用取消座位时间：须在航班计划出港时间之前取消座位。

2.2 旅客需提供的证明材料

旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票证件，且报告列明的核酸检测日期/核酸结果日期在航班起飞日期（含）之前的21天之内。若核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应和旅客购票证件信息相符。

例：旅客航班日期是3月21日，旅客提供的核酸阳性检测报告上检测日期是3月1日-21日期间，可以直接免费退改。

2.3 旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，**同行人最多限2人**，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票可同一天办理），并需符合以下情况之一：

2.3.1 旅客及其同行人在同一定座编码中。

2.3.2 旅客及其同行人在不在同一定座编码中，提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等证明）。

2.3.3 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

2.3.4 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

注：退改时均须提供购票证件。

2.4 退改签规则

2.4.1 客票有效期内变更

2.4.1.1 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，首次变更

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；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

2.4.1.2 在航班计划出港时间前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务。

2.4.1.3 变更操作要求：

A 我司直销渠道：用 OI 换开的方式操作，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额 不收取变更费。同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN GT YQBG HK1/PN”，EI 项打印：原客票限制条件 YQBG。

B 代理渠道：按退旧出新方式操作，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。退旧票及重出新票的业务须同时操作，在新票 PNR 中备注：“SSR CKIN GT YQBG HK1/PN”，并在新票的 EI 项注明：原客票使用条件 YQBG，使用 TC 指令备注原票号（航司票证代码无需备注）；在旧票的退款单上备注新票票号和适用文件号。

2.4.2 客票退票期限内退票

2.4.2.1 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，原则上可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。客票按上述免费变更规定办理变更后再提出退票申请，可在办理变更后 7 天内提出并办理退票，免收退票手续费。旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求

2.4.2.2 在航班计划出港时间前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

2.4.3 变更航程或更换乘机人

不允许变更航程或更换乘机人。如旅客要求变更航程或更换乘机人，建议原客票办理退票后另购新票。

2.4.4 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

2.4.5 办理地点按现行国内客票退改签业务办理地点规定执行。

3 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。

4 旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片、截图等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务

	<p>系统或上交财务，具体按财务要求执行。</p> <p>5 本规定下发之前已提交的退票申请，不适用于本规则。</p> <p>特此提示</p>
注意事项	<p>1.生效时段：2023年2月13日起</p> <p>2.评估是否有内容需纳入手册：否</p>