

# 广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市业〔2023〕010号

## 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通告

签发时间	2023年2月16日	签发人	程继锋
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>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>一、自2023年2月17日（销售日期）起，暂停以下疫情退改规定文件</p> <p>（一）北航市业〔2022〕270号关于下发《北部湾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》的业务通告。</p>		

(二) 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。

(三) 其他涉及疫情的国内客票退改规定。

(四) 以上文件的暂停是指，在2023年2月17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17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。

**二、自 2023年2月17日起(以出票或换开日期为准)，新型冠状病毒感染检测为阳性旅客(以下简称“旅客”)及其同行人员按以下规定办理客票退改。**

**(一) 适用客票条件**

1. 适用出票日期：2023年2月17日(含)起。

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

3. 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。

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。

**(二) 乘机人需提供的证明材料**

1. 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. 特殊情况：若旅客因身体原因，在航班计划出港时间之前取消座位但核酸检测日期/核酸结果日期在航班起飞后2日内（不含起飞当天），也适用本规定。

### **（三）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须同一天办理），并需符合以下情况之一：

1. 旅客及其同行人在同一定座编码（或同一订单）中。

2. 旅客及其同行人在不在同一定座编码（或同一订单）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）。

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。

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。

### **（四）多航段客票处置规定：**

1. 如所有航段均为北部湾航空承运，且其中有一段符合以上免费改期、退票申请的，同一天提出均可按以下“客票处理规定”办理免费改期、退票手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

2. 同一票证开具的单一运输合同内的联程客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票（含与 GX 客票组合使用的其他航司客票），只需 GX 承运的其中一个航段符合本文件免费退改规定，同一天提出，所有航段均可按以下“客票处理规定”办理免费改期、退票手续。

### 三、客票处理规定

#### （一）客票有效期内变更

1、办理改期地点：免费改期仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理。

2、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

3、在航班计划出港时间之前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理改期业务。

**特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已免费改期过，同一份疫情政策若已免费改期过一次则不再免费改期。**

#### （二）客票退票期限内退票

1、在客票退票有效期内且在航班计划出港时间之前取消座位的客票，旅客凭上述相关证明材料可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2、在航班计划出港时间之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、退票操作流程：

(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“核酸阳性”，并将证明材料发送至<95370@hnair.com> 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）核酸阳性材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，申退票的票号。

(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“核酸阳性”和上传相关证明材料；

(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“核酸阳性”和上传相关证明材料。

(三) 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

四、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

### 五、其他

(一) 旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印

	<p>件、扫描件、照片、截图、视频等。</p> <p>(二) 本文件自即日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p> <p>特此通知</p>
注意事项	