

广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市国际业〔2023〕042号

关于修订下发《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》 (2023年第二版)的业务通告

签发时间	2023年7月5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	罗妍
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>因我司国际及地区超限行李规定、特殊旅客承运限制更新，为完善旅客告知义务，现重新修订《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》，以下简称：《国际运输总条件》。</p> <p>现北部湾航空《国际运输总条件》（2023年第二版）自2023年7月15日起正式启用，并将通过民航服务质量监督平台备案。届时原2023年1月21日生效的北部湾航空《国际运</p>		

	<p>输总条件》（2023 年第一版）同时废止。</p> <p>请遵照执行</p> <p>附件 1：《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（2023 年第二版）</p>
<p>注意事项</p>	

《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（2023年第二版）修订明细

序号	修订条款	修订前内容	修订后内容	修订依据及说明
1	第一章	无	<p>新增</p> <p>(十七)“无成人陪伴儿童”，是指年龄满五周岁（含）但不满十二周岁，且没有年满十八周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。</p> <p>(三十六)“非托运行李”，指旅客自行负责照管的行李，包括：手提行李、免费随身携带物品、占座行李等。</p>	完善表述
2	第三章	无	整章调整、新增	完善表述
3	第七章	<p>第一条 值机</p> <p>(一)旅客应当在规定的时限内到达机场（由于各国机场截载时间不同，需以实际机场要求为准），凭与购票时一致的有效身份证件或旅行文件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。</p> <p>(二)值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续，未定妥座位的旅客需按北部湾航空规定办理候补乘机手续</p>	<p>第一条 值机</p> <p>(一)旅客应在北部湾航空或者北部湾航空地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件或旅行文件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。</p> <p>(二)北部湾航空开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机手续的时间以各机场及北部湾航空公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，北部湾航空或北部湾航空授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登机手续。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，北部湾航空有权取消旅客的定座。</p> <p>(三)值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续；未定妥座位的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。</p>	完善表述

4	第九章	<p>(六) 免费行李额计重制 每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额，除北部湾航空另有规定外，按下列规定办理： 1、除另有规定外，按适用的公务舱票价购票的成人旅客，享有 32 公斤免费托运行李额；按适用的超值经济舱票价购票的成人旅客，享有 23 公斤免费托运行李额；按适用的经济舱票价购票的成人旅客，享有 23 公斤免费托运行李额。免费托运行李每件三边之和不超过 203CM。 2、儿童及按儿童票价购票的婴儿，其免费行李额与本款第 1 项中的规定的成人免费行李额相同。按适用成人票价 10%购票的婴儿享有 10 公斤免费托运行李额，且可免费携带一件全折叠式婴儿坐车，在征得乘务长同意后可带入客舱。</p> <p>第七条 逾重行李 (二) 逾重行李收费管理规定。 (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，仅在条件及时间允许情况下，可以按照经济舱单程成人普通票价全价的 1.5%（四舍五入到个位）收取（以地服部签署机场现场保障协议为准），否则该行李不予运输。</p>	<p>(六) 免费行李额计重制 每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额，除北部湾航空另有规定外，按下列规定办理： 1、除另有规定外，按适用的公务舱票价购票的成人旅客，享有 2 件每件 32 公斤免费托运行李额；按适用的超值经济舱票价购票的成人旅客，享有 1 件每件 23 公斤免费托运行李额；按适用的经济舱票价购票的成人旅客，享有 1 件每件 23 公斤免费托运行李额。免费托运行李每件三边之和不超过 203CM。 2、儿童及按儿童票价购票的婴儿，其免费行李额与本款第 1 项中的规定的成人免费行李额相同。按适用婴儿折扣购票的婴儿享有 10 公斤免费托运行李额，单件托运行李三边之和不得超过 115cm，且可免费携带一件全折叠式婴儿坐车（20CM *40CM *55CM），在征得乘务长同意后可带入客舱。</p> <p>第七条 逾重行李 (二) 逾重行李收费管理规定。（详见文件原文） (三) 登机口原则上不再办理托运行李，只对旅客非托运行李进行监控。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。</p>	最新版地服手册与公司实际运行标准
---	-----	---	---	------------------

5	第九章	<p>第十一条 占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定</p> <p>2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40cm×60cm×100cm，其包装要适当。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由北部湾航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。</p>	<p>第十一条 占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定</p> <p>(一) 占座行李</p> <p>2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，且购买客票并单独占用座位。占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 145CM×50CM×30CM，其包装要适当。占座行李不得超过上述重量或体积限制要求，对于超过此要求的物品，应作为货物运输。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由北部湾航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。</p>	最新版地服手册与公司实际运行标准
6	第十二章	<p>第五条 非自愿退票</p> <p>由于本条件第三章第六条第（一）款、第十章第二条所列的原因之一，旅客要求退票，按以下规定办理：</p> <p>（一）客票全部未使用，退还全部已付票款；</p> <p>（二）客票已部分使用，应从全部票款中，扣除已使用航段相应票款和税费，退还余额，不收取任何退票费及服务费。</p> <p>第六条 自愿退票</p> <p>旅客自愿要求退票，按以下规定办理：</p> <p>（一）客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；</p> <p>（二）客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。</p>	<p>第五条 非自愿退票</p> <p>由于本条件第三章第六条第（一）款、第十章第二条所列的原因之一，旅客要求退票，按以下规定办理：</p> <p>（一）客票全部未使用，退还全部已付票款；</p> <p>（二）客票已部分使用，应从全部票款中，扣除已使用航段相应票款和税费，但所退金额不得超过已付款项金额，退还余额，不收取任何退票费及服务费。</p> <p>第六条 自愿退票</p> <p>旅客自愿要求退票，按以下规定办理：</p> <p>（一）客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；</p> <p>（二）客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程的适用票价，再扣除所有适用的税费或退票费，退还余额。</p> <p>（三）持特种/优惠票价客票的旅客要求退票，如该优惠票价对退款有特殊规定，退票按该规定办理。</p>	最新版国际运价手册
7	第十三章 超售	<p>第三条 自愿弃乘与现场实超后被拒绝登机旅客赔偿标准</p> <p>(二) 如选择改签北部湾航空后续航班或其他航空公司航班，北部湾航空承担改签费用，并补偿旅客适度费用，补偿费用范围为</p>	<p>第三条 自愿弃乘与现场实超后被拒绝登机旅客赔偿标准</p> <p>(二) 如选择改签，则免费安排至后续最早有空余座位的北部湾航空航班，或在征得旅客及有关承运人同意后，为旅客免费签转至与我司签署不正常航班签转协议的航空公司同服务等级航班上。同时北部湾航空将额外给予补偿费用范围为 200 元人民币至旅客所持客票的票面价格（具体金额可现场协商）的经济补偿，如补偿费</p>	根据实际操作情况，变更表述

		200 元人民币至旅客所持客票的票面价格（具体金额可现场协商），如补偿费用低于 200 元人民币，则按 200 元人民币补偿。	用低于 200 元人民币，则按 200 元人民币补偿。	
8	附则一 广西北部湾航空特殊旅客承运标准	<p>（一）婴儿旅客</p> <p>2、以上第 1 点以外的婴儿旅客，需由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位并乘机。每一成人旅客最多可携带 1 名（含）婴儿乘机，按照适用的婴儿折扣购票。婴儿旅客默认为不占座旅客，北部湾航国际航线不提供占座婴儿客票。</p>	<p>（一）婴儿旅客</p> <p>2、以上第 1 点以外的婴儿旅客，需由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位并乘机。每一成人旅客最多可携带 1 名婴儿乘机，按照适用的婴儿折扣购票。婴儿旅客默认为不占座旅客，北部湾航国际航线不提供占座婴儿客票。</p>	最新版地服手册与公司实际运行标准
12	附则一 广西北部湾航空特殊旅客承运标准	<p>（八）其他特殊旅客</p> <p>2、额外占座旅客</p> <p>（1）定义：额外占座旅客也称手提行李占座旅客，是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。</p> <p>（2）旅客额外占座，旅客应在定座时提出申请，在取得北部湾航空同意后方可运输，并填写适用的《特殊服务需求单》。额外占座旅客的免费行李额，按所购客票票价等级和所占座位数确定。</p> <p>（3）手提行李占座，旅客应在定座时提出申请。</p> <p>（4）国际占座行李和多占座位旅客票价均实行见舱销售；占座行李本身没有免费行李额，多占座位旅客按购票座位数享受免费行李；国际航线税费按旅客人数收取。</p>	<p>（八）其他特殊旅客</p> <p>2、额外占座旅客</p> <p>（1）定义：额外占座旅客也称手提行李占座旅客，是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。</p> <p>（2）旅客额外占座，旅客应在定座时提出申请，在取得北部湾航空同意后方可运输，并填写适用的《特殊服务需求单》。北部湾航空不接受货物作为占座行李运输。</p> <p>（3）手提行李占座，旅客应在定座时提出申请。每一名旅客仅可办理 1 张占座行李客票。</p> <p>（4）国际占座行李和多占座位旅客票价均实行见舱销售；占座行李本身没有免费行李额，不办理行李价值声明，多占座位旅客按购票座位数享受免费行李；国际航线税费按旅客人数收取。</p>	最新版地服手册与公司实际运行标准

9	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(三) 客票变更实施细节</p> <p>1、自愿变更：北部湾航空或北部湾航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。</p>	<p>(三) 客票变更实施细节</p> <p>1、自愿变更：北部湾航空或北部湾航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。北部湾航空根据航线,舱位的不同等设置不同的自愿退改收费标准,旅客可登录北部湾航空官网-退票须知中查阅。</p>	完善表述
10	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(2) 怀孕超过 8 个月 (32 周) (含) 但不足 9 个月 (36 周) 的健康孕妇: 如有特殊情况需要乘机,应有成人陪伴,填写《特殊服务需求单》,并在乘机 24 小时内交验由县、市级或者相当于这一级(如国家二甲级)以上医疗单位盖章和医生签字的“诊断证明书”一式三份,且注明在 XX 日前适宜乘机有效。“诊断证明书”的内容包括旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程和日期、适应于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项,经北部湾航空同意后方可购票乘机(此类旅客运输受限制)。在中国地区为中文或英文,在境外地区,可以由其他语言填写,但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。</p>	<p>(2) 怀孕超过 8 个月 (32 周) (含) 但不足 9 个月 (36 周) 的健康孕妇: ①医疗机构开具的在乘机前 30 天内(含)签发的孕检报告,或有医生签名/盖姓名章的注明怀孕周数的诊断证明。如孕检报告/诊断证明为电子版,须为医疗机构官方平台发布。在中国地区为中文或英文,在境外地区,可以由其他语言填写,但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。 ②现场旅客提供孕检报告/诊断证明由地面保障人员查验,并填写《旅客运输声明书》。</p>	最新版地服手册与公司实际运行标准
11	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(一) 客票销售实施细节</p> <p>7、“儿童”指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。</p> <p>(4) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客最多可携带三名儿童旅客(或同时携带两名儿童旅客和一名婴儿旅客),超过三名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票。</p>	<p>(一) 客票销售实施细节</p> <p>7、“儿童”指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。</p> <p>(4) 5 周岁以下(不含 5 岁公历生日当天)儿童:每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客最多可携带三名 5 周岁以下的儿童旅客,或最多可携带两名 5 周岁以下儿童和一名婴儿,或最多可携带一名残疾儿童同行。儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。</p> <p>(5) 5 周岁(含 5 岁公历生日当天)—12 周岁(不含 12 岁公历生日当天)的儿童:每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客,最多可携带一名 5 周岁至 12 周岁的残疾儿童同行,且不能再携带其他儿童及婴儿旅客。每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客,携带 5 周岁至 12 周岁的非残疾儿童旅客同行</p>	最新版地服手册与公司实际运行标准

			<p>时，儿童旅客购票无数量限制。儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。</p>	
13	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>1、自愿退票：北部湾航空或者北部湾航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理，退款金额将原路退回。</p> <p>(1) 客票全部未使用，从已付票款中扣除所适用的退票费及服务费，退还余额；</p> <p>(2) 客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用航程部分的票款、税费、相应的退票费及服务费，退还余额。</p> <p>2、非自愿退票：北部湾航空或者北部湾航空销售代理人不得收取退票费，按以下规定办理：</p> <p>(1) 客票全部未使用，退还全部已付票款；</p> <p>(2) 客票已部分使用，扣除已使用航段相应票款和税费，退还余额，不收取任何退票费及服务费；</p>	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>1、自愿退票：北部湾航空或者北部湾航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理，退款金额将原路退回。北部湾航空根据航线,舱位的不同等设置不同的自愿退改收费标准，旅客可登录北部湾航空官网-退票须知中查阅。</p> <p>2、退票费按客票最严格的规则执行，收取金额最高的一个退票费。</p> <p>(1) 客票全部未使用，从已付票款中扣除所适用的退票费及服务费，退还余额；</p> <p>(2) 客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用航程的适用票款、税费、相应的退票费及服务费，退还余额。</p> <p>①如只使用了 ADDON 航段</p> <p>A. ADDON 航段为北部湾航承运，则北部湾航 ADDON 段按其旅行当日Y舱单程公布运价扣除款项，再扣除北部湾航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还。</p> <p>B. ADDON 航段为外航承运，则应按其旅行当日对应航司、对应航线、对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除北部湾航国际及地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还。</p> <p>②如果使用了 ADDON/SPA 以及北部湾航国际航段</p> <p>ADDON/SPA 航段按照 ADDON/SPA 价值扣除，并扣除北部湾航国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格，再扣除客票适用的退票费，余额退还。</p> <p>③如已使用北部湾航全部国际段与全部外航航段，只退北部湾航 ADDON 航段不允许退票（不退票款与燃油附加费 YR、YQ 项），仅退未使用的代收税费，免收退票费。</p> <p>(3) 如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。</p>	最新版国际运价运价销售手册

14	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	无	<p>9、当客票出现以下任何一种情况，拒绝退税：</p> <p>(1) 逾期未提出退票申请；</p> <p>(2) 退票时未能提供有效证件或票证；</p> <p>(3) 当客票规定不允许退票时，则客票票款与燃油费 YR、YQ 项不退，扣除已使用的税款后，剩余税款退还。</p> <p>(4) 当客票经计算应退金额出现负数时，未使用航段票款、燃油费 YR、YQ 项不退，未使用航段的税费退还旅客。</p> <p>10、儿童退票按照成人退票相应规定执行；不占座婴儿退票、改期免收手续费。</p> <p>注 1：国际客票有多个航段、部分航段已使用后申请退票，航司需重新计算已使用部分的票价、燃油附加费和政府税费。由于国际运价的专业性和复杂性，相同销售舱位、相同航段在不同行程组合中的票价、燃油附加费和代收的政府税费均不同，客票已使用部分的票价、燃油附加费和代收的政府税费，以退票当天最终计算结果为准。</p> <p>注 2：以购买的往返程客票为例，如果去程已使用，已使用部分的票价与税费合计金额可能会高于购买时支付的往返程票价与税费合计金额的一半。</p>	最新版国际运价运价销售手册
15	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(三) 客票变更实施细节</p> <p>1、自愿变更：北部湾航空或北部湾航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。</p>	<p>(三) 客票变更实施细节</p> <p>1、自愿变更：北部湾航空或北部湾航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。北部湾航空根据航线,舱位的不同等设置不同的自愿退改收费标准、</p>	完善表述
16	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	“以上全部凭证摆放在一起的合照“	<p>7、因病变更</p> <p>11、因病退票</p> <p>删除“以上全部凭证摆放在一起的合照“</p>	最新版因病退改文件