



文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2024-11

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发《桂林航空国内航班旅客错购客票免费补救措施管理规定》的业务提示

签发时间	2024 年 2 月 27 日		签发人	方夏
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	李彦霞
发布范围	主送	各销售单位、桂林航空呼叫中心、桂林航空市场营销部		
	抄送	桂林航空财务部、客舱与地面服务部、运行标准部		
通告内容	<p>为落实民航局下发的《关于改进民航票务服务工作的通知》（局发明电[2018]1952 号）要求，切实改进和提升票务服务，维护旅客合法权益，按照合理且包容原则完善旅客错购机票免费补救措施，现制定并下发桂林航空国内航班旅客错购客票免费补救措施管理规定。具体内容如下：</p> <p>1 申请错购时限及渠道</p> <p>1.1 旅客在购票后的 2 小时内（含）且距客票票面上显示的首个航班起飞时间在 48 小时（含）之前取消定座，并且在购票后 2 小时内重新购买桂林航空正确客票。</p>			

1.2 通过各平台网站购票的旅客可在网上或线下取消定座，在原出票地取消定座申请错购免费补救措施；如通过桂林航空客服热线购买的客票，需致电我司客服电话取消定座申请错购免费补救措施。

2 错购的适用条件

2.1 适用出票日期：自 2024 年 2 月 28 日（含）起。

2.2 适用航班日期：自 2024 年 2 月 28 日（含）起。

2.3 旅客申请错购客票非自愿退改，以下旅客乘机信息只能修改一项错误信息，如错误项数量超过两项（含）以上，无法申请错购：

2.3.1 乘机人信息错误（例如选错乘机人、证件信息选择错误等）；

2.3.2 航班信息错误（例如航班日期错误、航段错误等）；

2.3.3 客票对应的服务内容错误（例如选错客票舱位等）。

2.4 本规定不适用于里程兑换客票、团队客票、候补客票、员工优惠客票以及各种活动产品的客票。

2.5 本规定仅适用于桂林航空自营航班国内客票，不适用于互售或共享航班。

2.5 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。

3 错购客票免费补救措施操作细则

3.1 客票有效期内退票

3.1.1 旅客申请错购客票非自愿退票时，需要在错购客票购票 2 小时内重新购买桂林航空正确的客票。

3.1.2 符合错购所有适用条件，且在规定时间内取消订座的客票，错

购客票在客票有效期内，在原购票地免费办理退票业务，不收取退票费；不符合错购条件的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

3.1.3 错购客票在原出票地提交非自愿退票时，需要备注新购桂林航空正确客票的票号，并备注“错购”。

3.1.4 对于提交的错购全退申请，经桂林航空审核不符合错购条件的，有权按自愿退票处理，在客票有效期内如旅客对审核结果有异议，桂林航空有权根据审核需要，要求旅客补充相关资料以进一步核实错购的真实性，经桂林航空审核符合规定的客票可做补退。

3.2 客票变更

符合错购所有适用条件且在规定时间内取消订座的客票，首次可在错购客票购票 2 小时内，申请变更至同航司、同航线航班，可免收变更手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。

3.3 未在规定时间内取消订座的客票，应依据原客票适用条件办理退改业务。

3.4 每张客票只能申请一次错购服务，如客票已经享受一次错购服务后客票再次变更，只能依据客票现使用条件办理退改签业务。

4 其他

如对本规则有任何疑问请联系桂林航空客服电话 95013777 或通过桂林航空微信公众号-在线客服咨询。

如旅客提出错购情形不符合本规定错购条件的特殊情况，致电我司客服电话 95013777 申请，具体的申请结果以航司评估的结果为准。

5 罚则

	<p>对于恶意办理假错购手续的代理人、旅行社，在办理退票手续时 被发现的，不予退票；经桂林航空财务部收入结算中心审核后被发现 的，一律按照代理协议处以客票全票价一倍金额的罚款。</p> <p>6 特殊情况的请示流程(官方渠道及代理人公示版本删除本部分 内容)</p> <p>如遇到旅客提出错购情形不符合本规定错购条件的特殊情况,由旅 客向售票处或呼叫中心提出申请，经售票处主管或呼叫中心主管审验 后视情况按《桂林航空国内客票费用、预付费行李费用减免特殊申请 操作规定》请示市场部品质管理中心经理，品质管理中心经理根据实 际情况须做出减免意见，邮件须发送至财务部的收入结算中心备案。</p>
<p>注意事项</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生效时段：本文件自 2024 年 2 月 28 日（含）起生效。 2. 评估是否有内容需纳入手册： 是。