

关于实施温哥华过境免签 TWOV 项目的通知

一、销售规则

（一）适用旅客

TWOV 项目适用旅客范围为持有中国大陆、印尼、泰国、菲律宾和中国台湾旧护照的旅客（持有新护照的台湾旅客以及持有入境加拿大免签国家护照的旅客无需参与 TWOV）。

（二）适用航班

仅限东航 MU581、MU582 航班由上海浦东国际机场往返温哥华机场；仅限西捷航空（WS）承运后续由温哥华机场往返美国的直达航班。

二、操作要求

各销售单位及所辖代理人在为 TWOV 旅客开票时需检查并提醒旅客需持有以下证件及客票：

（一）有效的美国签证；

（二）MU581、MU582 往返上海-温哥华的航班客票；

（三）当天西捷航空（WS）往返温哥华-美国的客票，且航班起飞时间需在 07:00-18:30 之间。

营销委负责协调中航信和地服部在 5 月底前完成 TWOV 旅客 PNR 中 SSR 特殊标识指令的申请，便于现场进行辨识。

各销售单位及所辖代理人需在售票时书面告知旅客该类不正常航班的处理规定。

三、不正常航班情况下的处理规定

（一）由于 TWOV 旅客的行程特殊，在为该类旅客办理值机时，不得列入超售名单。

（二）因航空公司原因造成旅客无法在规定时间内抵达温哥华免签证过境通关区域的情况：

1. 如旅客无法搭乘原航班成行，浦东航站按《航班超售管理及处置程序（2017

年修订版)》国际航班超售补偿标准给予旅客补偿,并承担后续航班的退改费用。

2. 如旅客持有东航 781 票本,地面服务单位可征求旅客意见,为旅客改签至东航直飞美国站点的航班(含后段为美国境内的航班)或优先候补后一天东航温哥华航班按原行程成行。

3. 如旅客持有西捷航空票本,地面服务单位可征求旅客意见,为旅客改签至东航直飞美国站点的航班(不含后段为美国境内的航班)或优先候补后一天东航温哥华航班按原行程成行(建议旅客走原行程航班)。

(三)因天气、流控等非航空公司原因造成旅客无法在规定时间内抵达温哥华免签证过境通关区域的情况:

地面服务单位可参照第(二)项中 2、3 标准操作,除因旅客个人原因外,其它原因均按超售标准给予补偿。

(四)因旅客自身原因造成无法在规定时间内抵达温哥华免签证过境通关区域的情况:

按自愿改签规则处理,东航不承担后续航班的退改费用。

(五)因前站延误造成旅客在浦东机场虽正常乘坐温哥华航班,但行李无法衔接上的情况:

1. 如旅客目的地是有东航直飞航班的美国站点,浦东机场可将旅客行李直接速运至美国相关站点,并将此信息提前通知温哥华站点,做好当地海关信息报备工作。

2. 如旅客目的地是非东航直飞航班的美国站点,原则还是按旅客原航程做行李速运。

(六)因 MU581 航班正常登机但未在温哥华机场准时落地而造成旅客无法在规定时间内抵达温哥华免签证过境通关区域的情况:

按航空公司原因延误航班旅客处置方案处理,并协助旅客办理签证,承担相关费用。

请各单位接到通知后遵照执行。

东航股份公司

2017 年 4 月 25 日