

业务通告

国航股份商委华东营销中心销售部

等级：特急

上海销售业务通告〔2017〕20号

关于开通上海始发至境外远程渠道自助值机的通告

国航上海及周边代理：

为提升旅客服务感受，现拟定于2017年6月1日起陆续开通上海浦东、虹桥两场，始发至境外的远程渠道自助值机功能，现将相关内容通告如下：

一、适用范围

（一）适用航线：

上海虹桥始发至松山国航实际承运航班；

上海浦东始发至桃园国航实际承运航班；

上海浦东始发至米兰国航实际承运航班；

上海浦东始发至巴黎国航实际承运航班；

上海浦东始发至巴塞罗那国航实际承运航班；

上海浦东始发至悉尼国航实际承运航班；
上海浦东始发至墨尔本国航实际承运航班；
上海浦东始发至圣何塞国航实际承运航班；
上海浦东始发至大阪国航实际承运航班；
上海浦东始发至东京国航实际承运航班；
上海浦东始发至名古屋国航实际承运航班；
上海浦东始发至福冈国航实际承运航班；
上海浦东始发至仙台国航实际承运航班。

（二）适用客票：

国航实际承运，以“999”开头的全舱位国际客票。

（三）办理规则：

在航班起飞前 36 小时，旅客可通过国航官网、移动客户端办上海浦东、虹桥始发的国航实际承运航班远程渠道自助值机服务。

为了确保旅客证件信息的准确性，远程值机仅为旅客提供座位选择、变更客票状态的服务，不提供登机凭证，旅客办理成功后官网及客户端提示旅客须最晚在航班起飞前 120 分钟至机场国航柜台校验证件，办理托运行李及获取纸质登机牌。（注：该服务仅支持上海始发至境外的非联程旅客，如该旅客行程中还含有其他行程（如 D+I、I+I），均不可办理。）

二、值机手续的办理和取消时限

（一）办理时限：航班起飞前 36 小时至 1 小时。

（二）取消时限：办理后至航班起飞前 2 小时期间可进行取

消。

三、旅客使用流程

旅客通过网站和手机客户端（APP）办理值机功能，完成行程选取、信息核对、座位选择等流程后，不晚于航班起飞前 120 分钟，抵达上海浦东、虹桥机场航站楼的国航柜台，核实有效证件信息，托运行李及办理登机牌。

四、特殊情况处置

（一）旅客在网站和手机客户端（APP）办理或取消远程渠道自助值机的过程中遇到问题，可致电 95583 反馈、解决。

（二）旅客到达机场后，如旅客提出预定座位与实际座位不一致的情况（例如机型调整等原因造成），可联系国航工作人员协调座位。

五、烦请各销售代理人在客票销售时做好旅客告知工作，谢谢。

特此通知

二〇一七年五月二十七日

联系人：郝炯

电话：021-22353778

（共 3 页）