

业务通告

华东营销中心(2018)68

关于明确客票非自愿变更情况下中转住宿产品服务保障要求的通知

国航上海及周边代理:

关于中转住宿产品在客票非自愿变更情况下的服务保障要求:

一、处置原则

(一) 已订妥中转住宿产品的客票发生非自愿变更

若变更后仍符合中转住宿产品规则, 且有可利用的中转酒店房间, 应确保其订单有效并交付服务。

若变更后不符合产品规则导致订单被取消, 或变更后已无可利用的中转酒店房间, 应主动告知旅客并提供解决方案。

(二) 如旅客原行程不符合中转住宿产品规则, 客票非自愿变更后的行程符合产品条件, 旅客在产品规定的申请时限内提出预订申请, 且有可利用的中转酒店房间, 应按正常流程办理, 不得以航班不正常为由拒绝旅客。

二、信息告知

各销售代理人应在客票变更后再次确认中转住宿产品的有效性, 无论订单是否被保留, 都应主动告知旅客。