

业务通告

华东营销中心(2018)72

关于客运销售代理人办理不正常航班客票业务的通知

国航上海及周边代理:

为提升不正常航班服务水平,规范代理人不正常航班(不正常航班指航班发生变更、延误或取消)客票操作,现将有关不正常航班客票操作规定通知如下:

一、适用范围

(一) 999客票销售的国航实际承运航班不正常时,按此规定办理。

(二) 999客票销售的挂国航航班代码且外航实际承运航班不正常时,按此规定办理。

二、不正常航班客票操作规定

(一) 客票非自愿标准的界定

1、国航发布航班变更、延误或取消信息后,旅客提出客票变更或退票申请,按照非自愿标准办理。

2、国航发布航班变更、延误或取消信息前，旅客提出客票变更或退票申请，按照自愿标准办理。

（二）不正常航班信息确认

1、客运销售代理人可从每日处理的 SCQ 获知国航航班变更、延误和取消信息。

2、客运销售代理人可从国航官网航班出港延误及取消信息公告栏获知国航航班变更、延误和取消信息。

3、客运销售代理人可向所辖国航营销单位确认国航航班变更、延误和取消信息。

（三）不正常航班客票变更规定

1、航班发生变更、延误或取消，客运销售代理人仅限为旅客免费办理一次非自愿变更手续，变更操作要求客票变更后的舱位服务等级须与原客票保持一致。

2、联程客票（联程客票指列明两个及两个以上航段的客票或两个及两个以上票号相连的客票；或者同一旅客持两本及两本以上票号不相连的 999 客票且转机时间为 24 小时之内的，也可被视为联程客票，下同），因国航航班计划起飞时间发生调整，造成与该国航航班相邻的前后程航班之间

预计中转衔接时间小于发布的 MCT (航班最短衔接时间 Minimum Connect Time) 时间，按非自愿标准办理变更手续。

3、客运销售代理人进行客票非自愿变更操作，使用手工换开 (OI) 功能，具体要求如下：

1) 新票票面信息 FC/FN、TOUR CODE、TAXES/FEES/CHARGES 等项须与原客票保持一致；TOTAL 项填写 NOADC 或零。

2) 原票部分使用时，新票 FARE CALCULATION 要在新票的第一个始发站前加 ‘T-’ 。

举例：FC 26JUN17 SAO CA X/BJS CA SHA M 2299.50 CA
X/T-BJS F-2PC A-03JUL16 B-03JUL16 CA FRA CA SAO M
2649.50DPR3MBR9 NUC4949.00 END

3) “ENDORSEMENT” 栏必须标注非自愿换开客票的具体原因。

输入格式为

A、 “INVOL RERTE DUE TO CXLD” ，表示因国航航班取消非自愿变更客票，

B、“INVOL RERTE DUE TO DLYD”，表示因国航航班延误非自愿变更客票。

4) 销售人员使用 UET 指令在换开后的新票上，加注“INVOL ENDO”标识，该标识为国际通用的非自愿标识。

举例：

>UET: IE/S/C2/FREE TEXT 给第一个航段设置
INVOLUNTARY 标识

>UET: IE/R/C1-C3/FREE TEXT 给第一到三个航段都取消
INVOLUNTARY 标识

该指令适用于订座系统，须在做完 DETR 指令后才能执行。

(四) 不正常航班客票退票规定

1、航班发生变更、延误或取消，客运销售代理人按照非自愿标准为旅客办理退票手续。

2、航班发生变更、延误或取消，联程客票按非自愿标准办理退票手续。

3、办理非自愿变更后的航班未发生再次变更、延误或取消，按自愿标准办理退票手续。

4、同一旅客持两本 999 客票且航程为国航实际承运的往返程航班，去程或回程航班发生变更、延误或取消，去程与回程两本客票同时提出退票的，按非自愿标准办理退票手续；去程或回程的客票已办理非自愿退票，未使用的回程或去程的客票，按自愿标准办理退票手续。

5、旅客提出退票申请时，在国航发布航班变更、延误或取消信息之前，已办理过的客票自愿变更服务收取的变更手续费，仅限最后一次且变更至国航所发布的变更、延误或取消航班的变更手续费，按非自愿标准办理退款手续。其它收取的变更手续费，不再退还。

6、退款进位标准

1) 票款: 计算出的应退票款为 CNY8100.35, 根据 IATA 运价进位标准, 票款要求保留到人民币“10”, 尾数单位上进到十位; 即应退票款为 CNY8110 元。

可通过系统查询: XS FSC8100.35/CNY

2) 税费 (TAX/OTHERS): 计算出的应退税款为 CNY1100.35; 取到十分位即为 CNY1100.3; 保留到人民币“1”, 尾数单位上进到个位, 即应退税款为 CNY1101。

可通过系统查询: XS FSC1100.35/CNY

3) 应退票款与税费共计: CNY9211

三、不正常航班客票非自愿操作权限

(一) 客运销售代理人可以在 BSP 或 B2B 渠道进行客票非自愿退票操作。

(二) 符合以下要求的客运销售代理人可以在 BSP 渠道进行客票非自愿变更操作。

1. BSP 国际客票,所有客运代理人可以进行客票非自愿变更操作。

2. BSP 国内客票,开放电子客票手工换开功能的客运代理人可以进行客票非自愿变更操作。

(三) 自 2018 年 7 月 1 日起, 客运销售代理人可以在 B2B 渠道进行客票非自愿变更操作。