

业务通告

国航(2019)506

关于做好上海-悉尼/墨尔本航线航班计划性取消旅客服务保障工作的通告

国航各销售代理人：

因网络布局、运力安排等原因，国航将对部分国际航线进行航线结构调整，国航决定自 2019 年 3 月 31 日起，暂停运营上海-悉尼-上海、上海-墨尔本-上海航线。为做好已经购票旅客的客票变更及相关服务保障工作，现将具体要求通知如下：

一、系统自动保护方案

（一）上海浦东-悉尼航线

PVG-SYD 航班，班期为 2、4、6，航班取消后旅客订座将被自动保护至次日 PEK-SYD 航班。预计旅客出行时间将推迟 5 小时 35 分钟；

SYD-PVG 航班，班期为 3、5、7，航班取消后旅客订座将被自动保护至当日 SYD-PEK 航班。预计旅客出行时间将推迟 9 小时 25 分钟。

（二）上海浦东-墨尔本航线

PVG-MEL 航班，班期为 1、3、5、7，航班取消后旅客订座将被自动保护至当日 PEK-MEL 航班，预计旅客出行时间将提前 18 小时 10 分钟；

MEL-PVG 航班，班期为 1、2、4、6，每周一航班取消，旅客订座将被自动保护至当日 MEL-PEK，预计旅客出行时间将推迟 9 小时 45 分钟；每周二、四、六航班取消，旅客订座将被自动保护至次日 MEL-PEK，预计旅客出行时间将推迟 33 小时 45 分钟。

二、后续服务保障方案

（一）系统自动保护方案生效后，系统将向旅客购票时预留的手机号码及邮箱发送航班变更信息及客票订座保护方案。

（二）因系统自动保护方案将航班始发地/目的地由 PVG 变更为 PEK，如果旅客提出再次变更需求，各销售代理人应为旅客进行机票非自愿变更，特别关注联程航班的有效衔接。团队旅客由各国航营业部协助变更行程，散客建议按以下顺序与旅客沟通客票变更方案：

1. 为旅客增加前/后序航段或变更至国航其他直达航班。例如增加上海-北京航段或变更为成都-悉尼航班。建议将航班旅行日期提前/延后至原旅行日期的前/后 30 天范围内。考虑到此次调整对旅客原定行程的影响及可能引发的投诉风险，应主动给予每名旅客单程 400 元 EV 或等值的其他方式补偿。

2. 若旅客不接受变更至国航其他航班的方案，可为旅客非自愿签转至东航上海-悉尼/墨尔本的直达航班。考虑到东航上海直飞澳洲的航班周期及时刻与国航原航班的相近，签转后对旅客行程影响较小，不予补偿。

3. 对于不接受上述方案的旅客，可按非自愿原则办理退票退款，不予补偿。若旅客提出退票后另购新票产生差价，可运用服务补救授权，满足旅客合理诉求，做好记录并备案。

（三）销售代理人在接到国航发布的航班变更通知后，应主动联系旅客按上述第（二）1、3条的原则为旅客办理客票变更或退票，需补偿的可以填写《旅客服务补偿申领信息表》（见附件1），传递至所属国航营业部，由国航营业部为旅客发放补偿。对于要求签转至东航或其他特殊需求的旅客，代理人须将旅客信息做好登记，填写《旅客签转信息汇总表》（见附件2）并及时反馈至所属国航营业部，由国航营业部协助处理。

此通告。

附件 1:

旅客服务补偿申领信息表

序号	乘机	客票	会员	手机	是否	代领	代领人证	代领	代领	与乘	备注
----	----	----	----	----	----	----	------	----	----	----	----

	人 姓 名	号 码	卡 号	号	本 人 领 取	人 姓 名	件 号 码	人 会 员 卡 号	人 手 机 号	机 人 关 系	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

代理人名称：

营业

部：

申报日期：

填表说明：

1. 乘机人姓名、客票号码、会员卡号、手机号均为必填项，请认真填写确保无误。

2. 如旅客没有客票号码,则需要编写虚拟票号,例如 9991000000000 等,由于系统无法自动带入旅客航班信息,因此此种情况需要在备注写明旅客航班号、航程等信息。

3. 如领取人非旅客本人,须详细填写代领人姓名、身份证/护照有效证件号码、会员卡号、手机号、与乘机人关系等相关信息,同时须填写《授权书》(见附件3)。

附件 2:

旅客签转信息汇总表

序号	乘机人姓名	客票号码	护照等有效证件号码	手机号	原航班信息	签转航班信息	备注
1	张三 (举例)	9991234567 890	G123456 78	138000000 00	09APR PVG-SY D CA175	09APR PVG-SY D MU561	如有特殊情况请

							说明
2	李四 (举例)	9991234567 891	G876543 21	136000000 00	16APR PVG-SY D CA175 24A PR SYD-PV G CA176	16APR PVG-SY D MU561 24A PR SYD-PV G MU562	如有特殊情况请说明
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

代理人名称:

营业

部：

填写日期：

填表说明：

1. 代理人须详细登记旅客签转信息，包含客票号码、有效证件、单程、往返等改签信息，确保信息不遗漏、准确无误，详见举例。

附件 3：

委托授权书

委托人： XXX（身份证/护照：XXXXXXXXXXXXXXXXXX，电话 XXXXXX）

委托事项： 2019 年 X 月 X 日，国航 CAXXX 航班 XXX 至 XXX，航班延误 XXX 元补偿事宜。

代理人： XXX（身份证/护照：XXXXXXXXXXXXXXXXXX，电话 XXXXXX）

特此委托，请国航相关部门直接和代理人 XXX 联络对接。

委托人签字:

2019年XX月XX日