

2020年02月05日

业务通告

国航(2020)1645

关于国航客票处置规则的通知

国航各销售代理人：

为落实民航局要求，现将国航客票处置方案通知如下：

一、国航退改规则

(一) 武汉进出港航线退改规则

1. 购票日期：2020年1月31日（含）前
2. 旅行日期：2020年1月1日（含）至2020年3月29日（含）
3. 变更规定：首次提出改期申请，在客票有效期内免费变更一次，免收子舱位和淡旺季价差；再次提出改期申请，依据客票使用条件办理。
4. 退票规定：在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。
5. BSP客票：不用通过德付通“BSP退票凭证管理系统”提交任何凭证。

6. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传此业务通告，办理退票。

(二) 其他航线退改规则

1. 购票日期：2020 年 1 月 28 日 0 时前

2. 旅行日期：2020 年 1 月 1 日（含）以后

3. 变更规定：依据客票使用条件办理

4. 退票规定：

(1) 2020 年 1 月 28 日 0 时以后，在航班起飞前取消订座，在客票有效期内申请免费退票，免收退票手续费

(2) 2020 年 1 月 28 日 0 时以后，在航班起飞后办理退票，旅行日期在 2 月 29 日（含）以前的客票，免收退票手续费。

5. BSP 客票：不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

6. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传此业务通告，办理退票。

(三) 被限制入境旅客退改规则

1. 购票日期：不限

2. 旅行日期：2020年1月24日（含）至2020年3月29日（含）（具体航线以目的地国家发布限制入境开始时间或时间段为准）

3. 变更规定：可免费变更一次航班日期，不能变更航程

4. 退票规定：在航班起飞前取消订座，可在客票有效期内申请免费退票，免收退票手续费。

5. BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交目的地国家发布的限制入境信息截图，退票原因选择“授权”。

6. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传目的地国家发布的限制入境信息截图，办理退票。

（四）特殊旅客退改规则

1. 适用旅客：

（1）所有奋战在一线的医务工作者；

（2）疑似或被确诊为新型冠状病毒肺炎的旅客

2. 购票日期：不限

3. 旅行日期：2020年1月1日（含）至2020年3月29日（含）

4. 变更规定：可免费变更一次航班日期，不能变更航程

5. 退票规定：

（1） 医务人员凭工作证和有效身份证件，可在客票有效期内办理免费退票，免收退票手续费。

（2） 疑似或被确诊为新型冠状病毒肺炎的旅客，可凭医疗机构诊断证明在客票有效期内办理免费退票，免收退票手续费。

6. BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交医务人员凭工作证和有效身份证件，疑似或被确诊为新型冠状病毒肺炎的旅客诊断证明，退票原因选择“授权”。

7. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传医务人员凭工作证和有效身份证件，疑似或被确诊为新型冠状病毒肺炎的旅客诊断证明，办理退票。

请各销售代理人积极主动做好旅客的客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知

