

国航客票退改提示！

中国国际航空 昨天



点击关注中国

您是否

因为疫情多次修改了自己的行程，
发现不同航线的退票政策也有所不同？

别急，

一篇文章看懂国航近期客票退改规定！
(最后附有常见问题解答)

一、国航客票退改规则

武汉进出港航线退改规则

购票日期：2020年1月31日（含）前

旅行日期：2020年1月1日（含）至2020年3月29日（含）

变更规定：首次提出改期申请，可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，需依据客票使用条件办理。

退票规定：可在客票有效期内申请免费退票，免收退票手续费。

其他航线退改规则

购票日期：2020年1月28日0时前

旅行日期：2020年1月1日（含）以后

变更规定：依据客票使用条件办理

退票规定：2020年1月28日0时以后，在航班起飞前取消订座或提出退票申请，可在客票有效期内申请免费退票，免收退票手续费

被限制入境旅客退改规则

购票日期：不限

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）

变更规定：可免费变更一次航班日期，不能变更航程

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

特殊旅客退改规则

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

购票日期：不限

旅行日期：2020年1月1日（含）至2020年3月29日（含）

变更规定：可免费变更一次航班日期，不能变更航程

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。

二、国航客票免费退票改期办法

退票操作

以下类型客票需到原渠道退票

如果您的购票渠道为携程、飞猪、去哪儿等第三方平台或旅行社、代理机构等，您需要联系原渠道进行退票。

以下类型客票可自助退票

如果您的购票渠道为中国国航APP、国航官方网站、国航微信小程序，您可以直接打开相应订单在线提交退票申请。



团购上新 11.2万人已参加

- 
首页
- 
行程
- 
发现
- 
凤凰知音
- 
个人中心

No.2 国航官方网站

在“预定管理”中找到“我的国航”，选择“机票订单”，选择您要办理退票的客票。





办理值机



延误行李



航延证明



我的行程



我的订单



电子卡



首页



里程消费



会员服务

以下类型客票需联系客服退票。

如果您在国航直销渠道购买的客票类型满足以下**任何一种条件**：

- 1) 国航海外官网购买
- 2) 客票已使用部分航段
- 3) 客票类型为中转联程客票
- 4) 无法通过网络自助完成退票

您可以通过下列任一种方式，联系国航客服帮您办理**退票**或**取消订座**：

打开中国国航APP或国航官方网站，点击首页“在线客服”图标。

拨打国航24小时客服热线：境内95583（海外地区拨打+861059281588）

海外客服中心：

欧洲地区+80086100999

北美地区+8008828122

亚太地区+80086100999

[点击查看](#) 更多国家地区服务电话联系方式

● **改期操作** ●

如您的航班符合免费改期要求，均可通过中国国航APP及国航境内官方网站自助完成航班变更；



机票预订



航班动态



办理值机



客票变更



知音商城



预选座位



额外行李



全部服务

团购上新 11.2万人已参加

因当前客服话务量较大，致电咨询可能需要较长的排队等候时间，如您已计划取消出行，请在航班起飞前联系购票渠道取消订座，在客票有效期内（自出票之日起的一年内），符合上述退改规定的客票均可免费办理退票，请您错峰办理。



另外，小编专门整理了一些
近期旅客咨询较多的问题，
希望可以帮助您能更好的
理解退改政策。

问题一

Q：退票已经申请了，为什么退款还没有到账？

A：由于近期疫情影响，退票数量增加，请您耐心等待，我们会尽快处理；

问题二

Q：我1月25日在国航APP上买了一张3月2日北京飞上海的机票，能免费退票吗？

A：1月28日以后退票，航班起飞前取消订座可以免费办理退票，航班起飞前未取消订座需要按照客票规则执行。

问题三

Q：1月10日购买了2月15日北京飞成都的机票，已在1月22日办理了退票，能不能退还退票手续费？

A：很抱歉，已收取的退票手续费无法退还。根据民航局1月23日晚间发布的通知，2020年1月24日0时起，此前已购买的机票可以办理免费退票，免收任何手续费。在这之后办理的退票才能免费退票，此前已经退票的，退票手续费无法退回。

问题四

Q：我购买了3月24日北京飞米兰的机票，现在北京飞米兰航班取消了，可以免费退票吗？

A：可以免费退票。在客票有效期内，可办理全额退票，免收退票手续费。或者，您可以选择在客票有效期内，免费变更航程为2020年4月29日（含）前国航实际承运的中国大陆—欧洲其他通航点的进出港航班。

问题五

Q：我买了重庆-冲绳往返客票，现在直飞航班取消了，可以变更成中转航班吗？

A：国航可以免费为旅客变更为国航实际承运的重庆-北京-冲绳往返航班；如果航班时间也需要变更，可在客票有效期内，免费变更至2020年6月30日（含）前的航班。

问题六

Q：你们客服热线很难打通，我该怎么办？

A：近期国航95583客服热线话务量骤增，**请耐心等待，或者错峰拨打**。如果是在中国国航APP或国航官方网站上购买的客票，请直接在APP或官网上打开相应订单并提交退票申请，系统将自动处理。如果是在其他渠道购买的客票，请到原购票渠道提交退票申请。

问题七

Q：我在国航无法购买增值地空联运服务产品了？

A：为配合疫情防控，按照**武汉市、北京市、上海市、杭州市、重庆市**交通部门的相关规定，即日起，**国航暂停地空联运产品、贵宾专车接送服务产品、中转住宿产品的销售**，以上暂停线路和服务范围的恢复时间另行通知。

国航将持续关注疫情变化，
做好疫情防控工作。
更多最新政策，请及时关注：
中国国际航空公众号、中国国航订阅号、
以及中国国际航空官方微博。

