

2020年02月07日

业务通告

国航(2020)1650

关于特殊旅客客票处置规则的通知

国航各销售代理人：

为**做好旅客客票退改服务**，现将有关特殊旅客客票的处置规则明确如下：

（一）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：不能变更航程，在客票有效期内免费变更一次，再次提出改期申请，变更至2020年6月30日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；变更至2020年7月1日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价**

及淡旺季价差。

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：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。

7. 限制入境信息查询地址：

国家移民管理局>首页>政务公开>通知公告

<https://www.nia.gov.cn/n741440/n741542/index.html>

（二）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：不能变更航程，在客票有效期内免费变更一次，再次提出改期申请，变更至 2020 年 6 月 30 日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；变更至 2020 年 7 月 1 日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。

5. 退票规定：

（1） 医务人员凭工作证（或员工卡）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或者航空站/机场提供的体温超标证明，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”提交医务人员工作证（或员工卡）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”，上传医务人员工作证（或员工卡）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。

（三）湖北籍旅客退改规则

1. 适用旅客：户籍地为湖北省、身份证号码为 42 开头的旅客
2. 购票日期：不限
3. 旅行日期：2020 年 1 月 24 日（含）至 2020 年 3 月 29 日（含）
4. 变更规定：不能变更航程，在客票有效期内免费变更一次，再次提出改期申请，变更至 2020 年 6 月 30 日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；变更至 2020 年 7 月 1 日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。
5. 退票规定：在客票有效期内申请退票，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”提交旅客有效身份证件扫描件，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”，上传旅客有效身份证件扫描件，办理退票。

本通知客票退改规则与国航(2020)1645 业务通告《关于国航客票处置规则的通知》中（三）被限制入境旅客退改规则和（四）

特殊旅客退改规则不一致的地方，以本通知为准。

此通知。

