

2020年02月11日

## 业务通告

国航(2020)1660

---

---

### 关于国航不正常航班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，现将国航不正常航班(延误、变更和取消航班)客票的处置规则明确如下：

#### (一) 不正常航班客票退改规则

1. 购票日期：不限
2. 旅行日期：2020年1月1日(含)以后
3. 变更日期规定：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，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。

#### 4. 变更航程规定：

(1) 国内航班，不允许办理变更航程。

(2) 国际航班，当所在航线发生阶段性停航的情况下，可为旅客办理非自愿变更航程。变更场景如下：

A. 国际航段的始发地或目的地可以变更至同一区域市场内其他通航点，且变更后的航班仍须为国航实际承运的国际及地区航班。（日本航线除外）

同一区域市场包括：同一国家、澳大利亚和新西兰地区、巴西和巴拿马、欧洲地区。

例如：中国大陆-意大利航班取消后，可将客票变更至国航实际承运的中国大陆-欧洲其他通航点的进出港航班。

B. 旅客原定始发地或目的地为中国大陆城市的国际直达航班，因航班取消造成旅客无法按原计划出发或抵达的情况下，可免费将客票航程变更为经中国大陆其他城市中转的国航实际承运联程航班。

例如：旅客原定北京-新加坡往返客票，航班取消后，可以免费为旅客变更为国航实际承运北京-成都-新加坡往返航班。

C. 当变更航程和变更日期同时发生时，变更日期须按上述“3. 变更日期规定”标准执行。

5. 签转规定：不允许签转。

6. 退票规定：在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。

7. 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。

8. B2B 客票：在国航 B2B 平台办理退票，退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证。

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。

