

2020年02月13日

## 业务通告

国航(2020)1680

---

---

### 关于学生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，现将学生旅客客票的处置规则明确如下：

#### （一）学生旅客客票退改规则

1. 适用旅客：大中小学及幼儿园在读学生（仅限本人）

2. 购票日期：2020年2月11日0时前

3. 旅行日期：2020年2月11日0时至2020年3月31日24时

4. 变更规定：不能变更航程。

在航班起飞前取消座位，客票有效期内提出航班变

更申请，变更至 2020 年 3 月 31 日 24 时前的航班，可免费变更一次，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差，再次提出变更申请，按客票使用条件办理；变更至 2020 年 4 月 1 日 0 时后的航班，按客票使用条件办理。

在航班起飞后，客票有效期内提出航班变更申请，按客票使用条件办理。

5. 退票规定：在航班起飞前取消座位，客票有效期内提出退票申请，免收退票手续费。在航班起飞后提出退票申请，按客票使用条件办理。

6. BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客的中国（含港澳地区）学校学生证或加盖学校公章的在校证明扫描件，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”，上传旅客中国（含港澳地区）学校学生证或加盖学校公章的在校证明扫描件，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。

