

## 业务通告

国航(2020)1769

2020年03月12日

### 关于部分国家入境旅客后续航班客票特殊处置规则的通知

国航各销售代理人：

按照中国各地的疫情防控要求，为协助从部分国家入境中国的旅客做好客票服务工作，现将相关客票变更及退票规则通知如下：

1. 适用旅客：从日本、韩国、意大利、伊朗入境中国，且原计划自中国入境后 14 天内有后续航班的旅客

2. 购票日期：不限

3. 旅行日期：不限

4. 变更规定：

(1) 变更航程：不能变更航程

(2) 变更日期：

在客票有效期内可将后续航班免费变更一次，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、舱位差价及淡旺季差价；变更至 2020 年 7 月 1 日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取舱位差价及淡旺季价差。

BSP 客票：有手工换开权限，向国航营业部提交书面客票变更申请，客票申请经国航审核签字通过后，在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，原因选择“授权”，提交有国航营业部签字的相关客票变更申请文件的扫描件。

无手工换开权限，向国航营业部提交客票变更申请，国航营业部办理客票变更。

B2B 客票：向国航营业部提交客票变更申请，国航营业部办理客票变更。

5. 退票规定：在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。

BSP 客票：向国航营业部提交书面退票申请，退票申请经国航审核签字通过后，在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交有国航营业部签字的相关退票申请文件的扫描件。

B2B 客票：向国航营业部提交书面退票申请，退票申请经国航审核签字通过后，在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传有国航营业部签字的相关退票申请文件的扫描件，办理退票。

注意：书面客票变更申请或退票申请中需要说明相关客票票号。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，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。