

2020年03月13日

## 业务通告

国航(2020)1771

---

---

### 关于做好泰国航班旅客客票服务工作的通知

国航各销售代理人：

根据新的泰国入境政策，为做好旅客客票服务，现将有关要求通知如下：

#### （一）旅客告知

在客票销售环节须将入境泰国限制要求告知旅客，并在代理自营的网站、移动客户端销售客票时将告知内容设置为旅客购票环节的必读内容。

告知内容如下：

关于入境泰国限制要求的温馨提示

尊敬的旅客：

根据泰国有关方面对新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的要

求，如果近期您有需要前往泰国，请务必留意以下信息：

1、从中国（包括香港和澳门特别行政区）、伊朗、意大利、韩国出发入境泰国的旅客，必须出具在航班起飞前 48 小时内开具的英文版医疗证明原件（医疗证明模板见国航官网服务公告栏“关于入境泰国限制要求的温馨提示”附件），及新型冠状病毒（COVID-19）检测结果为阴性的报告原件，以证明您在过去 14 日内没有感染新型冠状病毒（COVID-19）。医疗证明必须有医生签字和医院盖章，否则无效。此项要求不适用于泰国公民以及经泰国不入境转机前往第三国的旅客。

2、提供可在泰国使用、保额不低于 10 万美元的重大疾病保险订单。此项要求不适用于泰国公民以及经泰国不入境转机前往第三国的旅客。

3、所有旅客必须在落地机场填写并提交完整的健康问卷表（T8 表格），方可办理泰国入境手续。

4、所有旅客入境后，必须按泰国法律规定自行在家或酒店隔离 14 天。

如您不能提供上述第一项和第二项的相关文件，根据泰国有关方面的要求，国航将不能为您办理乘机手续。为了不影响您的

出行，请您务必提前准备好相关文件材料，并确保相关文件材料的真实性和有效性。对于因提供不符合上述要求的文件造成您无法乘机、入境等损失，将由您自行承担，并且您还应赔偿国航因此支付的一切费用。

为了您的旅行顺畅，请在购买客票前，向泰国驻各国大使馆或出入境管理部门先行了解详尽的过境或入境要求。

感谢您的理解与配合！

## （二）客票变更及退票规则

1. 适用范围：泰国航线的旅客。

2. 购票日期：2020年3月11日（含）以前

3. 旅行日期：2020年3月11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：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

8. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传本业务通告，办理退票。

请各销售代理人做好旅客告知工作，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。

