

2020年03月18日

业务通告

国航(2020)1795

关于受隔离政策影响旅客客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

受疫情影响国内部分省、市、自治区相继出台了入境旅客需隔离14天的防控要求，为做好旅客客票服务，现将相关客票处置规则通知如下：

1. 适用范围：客票上列明的在中国入境的国际/地区航段已使用，原计划自入境中国后14天内有后续航班（限国航实际承运航班或挂CA航班号的代码共享航班）的旅客

2. 购票日期： 不限

3. 旅行日期：2020年2月20日（含）以后

4. 变更规定：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，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，未办理过客票变更的旅客申请退票，免收退票手续费；已办理过客票变更的旅客再提出退票申请的按客票使用条件办理。

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。

7. 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。

以上规则自本通知下发之日起执行，截止日期将视疫情防控需要另行通知。

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。

