

2020年03月18日

业务通告

国航(2020)1797

关于持未乘机证明和入境管制航线旅客客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

因疫情影响，近期部分国家和地区发布了新的入境管制措施，国内部分省市也出台了新的疫情防控要求，为做好旅客客票服务，现将持未乘机证明的旅客和入境管制航线的旅客客票处置规则通知如下：

（一）持未乘机证明的旅客退改规则

1. 适用范围：持有机场相关部门或国航航站出具的并加盖公章的“旅客未乘机证明”原件或原件扫描件（例如附件1和附件2）的旅客。
2. 购票日期：不限
3. 旅行日期：2020年2月20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，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：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交机场相关部门或国航航站出具的并加盖公章的“旅客未乘机证明”，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”，上传机场相关部门或国航航站出具的并加盖公章的“旅客未乘机证明”，办理退票。

（二）入境管制航线退改规则

1. 泰国航线：

(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。

(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。

2. 尼泊尔航线：

(1)适用范围：尼泊尔航线的旅客

(2)购票日期：2020年3月10日（含）以前

(3)旅行日期：2020年3月10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：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交目的地国家限制入境信息截图，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”，上传目的地国家限制入境信息截图，办理退票。

3. 其他入境管制航线

旅行日期以目的地国家限制入境开始时间或时间段为准，客票退改规则同（二）2.（4）-2.（7）。

入境管制信息查询地址：

国家移民管理局>首页>专题专栏>出入境信息一键通

<https://www.nia.gov.cn/n741435/n907688/n1234186/index.html>

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。

附件 2

受限旅客未乘机证明

旅客姓名		票 号	
身份证号		航班及航段	
日 期		航 班 号	
依据： 中共武冈市委新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组办公室会议纪要(2020)第34次文件。严格控制人员进京，要站在讲政治的角度确保首都安全，确需进京的，必须开具健康证明，其中，是村（社区）居民的，由属地乡镇（街道）人民政府及乡镇卫生院开具个人生活轨迹及身体健康证明，并须经市疾控中心签署审定意见；是机关事业单位工作人员的，由各单位负责开具个人生活轨迹证明，市疾控中心负责签署审定申请人情况并开具健康证明。			
旅客缺少相关健康证明，按文件要求限制乘坐武冈始发航班进京。			
旅客_____当日未搭乘CA1392航班成行，特此证明。			
填开单位（签字盖章）：		填开日期：	

