

2020年03月20日

业务通告

国航(2020)1817

关于暂停销售国际、地区始发到达中国大陆航班的部分 特殊旅客客票的通知

国航各销售代理人：

因疫情影响，国航自3月13日起暂停办理国际、地区始发到达中国大陆航班的特殊旅客服务，恢复时间另行通知，现将相关规则通知如下：

1. 自3月13日起暂停销售国际、地区始发到达中国大陆航班的特殊旅客客票。

2. 暂停的特殊旅客范围和服务内容

(1) 无成人陪伴儿童（UM）；

(2) 无人陪伴盲人（BLND）（携带导盲犬SVAN的盲人除外）；

- (3) 无人陪伴智力或精神残疾旅客 (DPNA) ;
- (4) 需要引导和/或协助办理手续的旅客 (MAAS) ;
- (5) 担架旅客 (STCR) ;
- (6) 轮椅旅客 (包括: 地面轮椅 WCHR、登机轮椅 WCHS 及机上轮椅 WCHC) ;
- (7) 行李飞机舱门口交付服务 (Gate Service) 。

3. 客票退改规则

- (1) 购票日期: 不限
- (2) 旅行日期: 2020 年 1 月 1 日 (含) 以后
- (3) 变更规定: 不能变更
- (4) 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(申请中需要说明相关客票票号), 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(申请中需要说明相关客票票号)，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。

4. 旅客告知

对于已购买特殊旅客客票且旅行日期在 3 月 31 日之前的，代理人要主动联系旅客告知相关信息，并根据旅客需求提供客票服务。

请销售代理人按照通知要求做好旅客的解释工作和后续客票服务。在客票服务过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。

