

## 业务通告

国航(2020)1840

---

---

# 关于暂停销售国际及地区至中国大陆航班部分动物运输客票的通知

国航各销售代理人：

国航自3月23日起在国际及地区至中国大陆航班上，暂停作为行李运输的小动物 AVIH、客舱运输导盲犬/助听犬 SVAN 以及客舱运输精神抚慰犬 ESAV 的运输服务，恢复时间另行通知，现将相关规则通知如下：

1. 自3月23日起在国际及地区至中国大陆航班，暂停销售作为行李运输的小动物 AVIH、客舱运输导盲犬/助听犬 SVAN 以及客舱运输精神抚慰犬 ESAV 的客票。

## 2. 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。

### 3. 旅客告知

对于在国际及地区至中国大陆航班上，已购买上述三类动物运输服务客票且旅行日期在 2020 年 4 月 15 日（含）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。