

各销售代理：

现面向华南基地所辖代理人开放 BSP 国际客票非自愿变更航段、旅行日期操作权限。

一、使用范围：999 客票销售的国航实际承运航班不正常时，华南基地所辖 BSP 代理人可按照营业部更新的通告内容进行非自愿变更航段及旅行日期操作（业务通告将在国际散客群发布）。

二、操作规定：

（一）航班发生变更、延误或取消，客运销售代理人仅限为旅客免费办理一次非自愿变更手续，变更操作要求客票变更后的舱位服务等级须与原客票保持一致，变更后的航班需为国航实际承运航班。

（二）联程客票（联程客票指列明两个及两个以上航段的客票或两个及两个以上票号相连的客票；或者同一旅客持两本及两本以上票号不相连的 999 客票且转机时间为 24 小时之内的，也可被视为联程客票，下同），因国航航班计划起飞时间发生调整，造成与该国航航班相邻的前后程航班之间预计中转衔接时间小于发布的 MCT（航班最短衔接时间 Minimum Connect Time）时间，按非自愿标准办理变更手续。

（三）客运销售代理人进行客票非自愿变更操作，使用手工换开（OI）功能，具体要求如下：

1、新票票面信息 FC/FN、TOUR CODE、TAXES/FEES/CHARGES 等项须与原客票保持一致；TOTAL 项填写 NOADC 或零。

原票部分使用时，新票 FARE CALCULATION 要在新票的第一个始发站前加 ‘T-’。

举例：FC 26JUN17 SAO CA X/BJS CA SHA M 2299.50 CA
X/T-BJS F-2PC A-03JUL16 B-03JUL16 CA FRA CA SAO M
2649.50DPR3MBR9 NUC4949.00 END

2、“ENDORSEMENT” 栏必须标注非自愿换开客票的具体原因。输入格式为：

“INVOL RERTE DUE TO CXLD”，表示因国航航班取消非自愿变更客票，

“INVOL RERTE DUE TO DLYD”，表示因国航航班延误非自愿变更客票。

3、销售人员使用 UET 指令在换开后的新票上，加注 “INVOL ENDO” 标识，该标识为国际通用的非自愿标识。

举例：

>UET:IE/S/C2/FREE TEXT 给第一个航段设置 INVOLUNTARY 标识

>UET:IE/R/C1-C3/FREE TEXT 给第一到三个航段都取消 INVOLUNTARY 标识

该指令适用于订座系统，须在做完 DETR 指令后才能执行。

如果没有办法操作 UET 指令,可以在 EI 项备注 “INVOL ENDO” 标识.

4、办理非自愿变更后的航班未发生再次变更、延误或取消,按自愿标准办理退票手续。

三、自 2020 年 2 月 3 日起至 2020 年 4 月 30 日止,华南基地所辖客运销售代理人可以在 BSP 渠道进行客票非自愿变更航段、旅行日期操作。

四、代理人在进行非自愿变更航段、旅行日期操作后,需填写《代理人非自愿变更统计表》并于次日 10:00 前报送华南基地国际销售人员。如因未及时报送信息产生结算问题,责任由代理人自负。

五、疫情当前,请各代理做好旅客服务工作,避免利用此通知授予权限进行不当操作。如因不当收费发生旅客投诉事件,将严肃追究责任。如有任何疑问,请及时联系国航华南基地国际销售部门,联系电话:020-83637675。

国航华南基地国际销售

2020.04.01

