

马来西亚国际航空关于 手工退票 (RAA) 及旅行券 (EMD) 的通知

尊敬的马航代理人,

鉴于马航在 2020 年 4 月 21 日发布的 CW46 通知, 即“灵活性保留现有机票 (OPEN 机票)”的政策, 马航为乘客提供一系列的处理方案, 方便乘客灵活性的保留机票至 2021 年 6 月 30 日前完成行程, 并在 2020 年 12 月 31 日前完成重新预定并换开机票。此政策方便乘客安心计划旅程, 同时代理人也无需将机票价值转换成旅行券。

由于退票的巨大需求量, 退票的处理时间将有所延长。因此, 我们强烈建议代理人推荐乘客考虑“灵活性保留现有机票 (OPEN 机票)”的政策。对于之前已经提交 RAA 手工退票申请的机票, 如现采用“保留现有机票”, 请在 BSP 链接上取消/删除相关的 RAA 申请。对于仍有退票需求的机票, 请不要做任何变动 (特别是原票规里允许退票的机票)。由此, 代理人可以为乘客将机票保留为“OPEN”状态, 并在 2020 年 12 月 31 日前重新预定行程并换开机票, 且新行程须在 2021 年 6 月 30 日前完成。

如果马航已经接受 RAA 申请并已将机票状态更改为“refunded”,

- 代理人将无法为乘客重新预定航班行程;
- 乘客需重新付款购买新的机票。

为了避免在重新预定时出现此类情况, 马航建议代理人取消/删除之前提交的 RAA 申请。

随着这项“灵活性保留现有机票 (OPEN 机票)”政策的开展, 代理人需按以下步骤执行后续订位及换开操作, 否则将有可能收到 ADM 单。

1. 取消现有预订。
2. 生成新预订时, 必须在新预订中以 OSI 格式, 输入原预订编码和机票号码, 并输入备注‘CW46 COVID19’。
3. 换开机票时, 请在备注 **Endorsements** 里输入 ‘CW46 COVID19’。

除此以外，马航将会取消已经提交的旅行券（EMD）申请。对于在 2020 年 4 月 23 日前提交转换 EMD 的申请，以及那些电子机票可能已转换/交换为 EMD 的，但是代理人未收到 EMD 详细信息的，请发送邮件至 gccc.ticketing@malaysiaairlines.com 以获取完整的 EMD 信息。

任何新的 EMD 转换（如乘客坚持选择 EMD），申请必须通过网页 <https://www.malaysiaairlines.com/hq/en/assistance-request-form-agent.html> 进行递交。我们鼓励大家优先使用 OPEN 机票政策，而不是转换 EMD。

请注意，EMD 的后期使用仅限于通过马航客服中心和马航票台操作。

如有任何疑问，请联系马来西亚国际航空中国各办事处！谢谢！

此致！

敬礼！

马来西亚国际航空有限公司

2020 年 5 月 6 日