

关于错购客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

为了切实改进票务服务工作，进一步提升客户服务体验，现对旅客错购客票的两大类场景的退改规则及相关要求，通知如下：

一、“重复购票”导致的错购

（一）适用范围

同一乘机人（姓名、证件号码一致且未修改过）重复购买两张或两张以上客票，且为航程、航班号和航班日期完全相同的 999 客票（包括里程相关客票）。

（二）一般规定

1. 客票需全部未使用。
2. 旅客需在航班实际起飞时间前取消订座或提出申请（客票应无 NOSHOW 标识）。

（三）退票及变更规则

在客票有效期内，按照出票时间顺序，可为重复购买的全部客票中的最后一张客票办理退票或变更，免收手续费。具体规则如下：

1. 可办理一次变更航班日期（不可变更航程），免收变更手续费，但需支付子舱位差价及淡旺季差价。再次申请变更需按客票使用条件办理。

2. 可办理退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

上述规则仅适用于重复购买的最后一张客票，重复购买的其他客票如需变更或退票，需依据客票使用条件办理。

（四）客票退改

仅限在原购票代理人办理退票或客票变更，由代理人联系所属国航营销单位进行审批。

BSP 客票退票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交经国航营业部审批的相关退票申请文件扫描件。

B2B 客票退票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传经国航营业部审批的相关退票申请文件扫描件，办理退票。

（五）信息备注

销售代理人需查询旅客在本航班上的所有订座记录，确认所有订座记录中是否已存在“TRMK DUPLICATE WITH 票号”项。

如已存在，说明旅客已依据重复购票的退改规则办理过一次退改，再次提出退改申请，需依据客票使用条件办理。

如不存在，销售代理人可依据重复购票的退改规则办理，并使用 TRMK 指令在该客票和重复购买的其他票号备注信息，操作步骤如下：

1. 使用“DETR: TN/票号”提取电子客票票面。

2. 使用“TRMK:航段号/DUPLICATE WITH 重复购票其他票号”备注重复购票信息。

举例：如同一旅客在同一航班上购买了三张客票，按出票时间顺序分别为客票 A、B 和 C。按照“重复购票”的退改规则，为最后一张客票 C 办理退票或变更时，销售代理人需在重复购买的全部客票的订座记录中备注信息如下：

客票 A：“TRMK:1/DUPLICATE WITH B 票号，C 票号”；

客票 B：“TRMK:1/DUPLICATE WITH A 票号，C 票号”；

客票 C：“TRMK:1/DUPLICATE WITH A 票号，B 票号”。

3. 使用“DETR:TN/票号，H”查看是否已准确录入上述信息。

二、“姓名输入错误”导致的错购

各销售代理人需严格按照原国航客票姓名变更操作相关规则执行。

请各销售代理人协助旅客做好相关客票服务，代理人不得以无法办理或让旅客自行联系航空公司为由拒绝旅客，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。