

**\* 速查表更改提示**

- 1、更新《特殊时期CA国际运力表10月25日-12月31日》；
- 2、《国航国际客票改退处置规则》中，疑似或被确诊为新型冠状病毒肺炎的旅客、受入境管制措施影响无法正常旅行的国际及地区航班旅客及持未乘机证明的旅客、涉及代码共享航班的旅客，客规部分有相应调整，已用红色标出。

国航国际客票改退处置规则

序号	客票类型	购票/旅行日期范围	客票处置规则
1	<p><b>特殊旅客</b></p> <p>1. 所有奋战在一线的医务工作者；</p> <p>2. 疑似或被确诊为新型冠状病毒肺炎的旅客</p> <p>3. 受入境管制措施影响无法正常旅行的国际及地区航班旅客</p> <p>4. 户籍地为湖北省、身份证号码为42开头的因疫情影响无法正常旅行的国内航班旅客。</p>	<p>购票日期不限； 旅行日期：2020年1月1日（含）至2020年4月30日（含）</p> <p>购票日期：不限 旅行日期：<b>2020年1月1日（含）至2020年12月31日（含）之间</b></p> <p>购票日期不限； 旅行日期：<b>2020年1月24日（含）至2020年12月31日（含）之间</b></p> <p>购票日期不限； 旅行日期：2020年1月24日（含）至2020年4月30日（含）</p>	<p>（一）退票 客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。</p> <p>（二）变更航班日期 客票有效期内可以免费办理一次非自愿变更日期，再次申请需按客票使用条件办理。具体原则如下：变更至2020年6月30日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。变更至2020年7月1日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。</p> <p><b>【特别提示】入境管制措施请参考：</b> 国家移民管理局官网“出入境信息一键通”中各国家（地区）入境管制措施。 查询地址：国家移民管理局&gt;首页&gt;专题专栏&gt; 网页链接：<a href="https://www.nia.gov.cn/n741435/n907688/n1234186/index.html">https://www.nia.gov.cn/n741435/n907688/n1234186/index.html</a></p>
2	持有“未乘机证明”旅客	<p>购票日期：不限 旅行日期：<b>2020年2月20日（含）至2020年12月31日（含）之间</b></p>	<p>前提：旅客需持有机场相关部门或国航航站出具的“旅客未乘机证明”原件或原件扫描件，且需加盖公章。</p> <p>（一）变更航班日期 客票有效期内可以免费办理一次非自愿变更航班日期，再次变更按客票使用条件办理。具体原则如下：变更至2020年6月30日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。变更至2020年7月1日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。</p> <p>（二）退票 在客票有效期内，可申请办理退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过客票变更的旅客再提出退票申请的按自愿退票办理。</p>
3	关于明确受隔离政策影响旅客	<p>购票日期不限； 旅行日期在2020年2月20日（含）以后</p>	<p>前提：客票上列明的在中国入境的国际/地区航段已使用，原计划自入境中国后14天内有后续航班的（限国航实际承运航班或挂CA航班号的代码共享航班）。</p> <p>（一）退票 客票上的后续航段如需退票，按照<b>自愿</b>原则，依据客票使用条件办理。</p> <p>（二）变更航班日期 在客票有效期内，可以免费办理一次非自愿变更航班日期，再次变更按客票使用条件办理。具体原则如下：变更至2020年6月30日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。变更至2020年7月1日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。</p>
4	涉及武汉进出港航线的旅客	<p>购票日期：1月31日（含）前； 旅行日期：2020年1月1日（含）至2020年4月30日（含）</p>	<p>（一）退票 可在客票有效期内申请免费退票，免收退票手续费。</p> <p>（二）变更航班日期 首次提出改期申请，可在客票有效期内免费变更一次，免收子舱位和淡旺季价差；再次提出改期申请，需依据客票使用条件办理。</p>

5	涉及意大利-中国大陆航程的旅客	涉及航线：2020年1月31日以后暂停运营的意大利航线，具体包括北京—罗马、北京—米兰、上海浦东—米兰、杭州—罗马四条航线的航班	<b>客票处置参照第六条。</b>
6	航班发生调整的旅客	购票日期无限制； 旅行日期为2020年1月1日（含）以后	<p>（一）退票 可在客票有效期内申请办理退票，免收退票手续费。</p> <p>（二）变更航班日期 客票有效期内可以免费办理一次非自愿变更日期，再次申请需按客票使用条件办理。具体原则如下： 变更至2020年6月30日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；变更至2020年7月1日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。</p> <p>（三）变更航程 当所在航线发生阶段性停航的情况下，可为旅客办理非自愿变更航程。变更场景如下： 1. 国际航段的始发地或目的地可以变更至同一区域市场内其他通航点，且仍需预订国航实际承运的国际及地区航班。（日本航线除外）同一区域市场包括：同一国家、澳大利亚&amp;新西兰地区、巴西&amp;巴拿马、欧洲地区。 2. 旅客原定航班始发地或目的地为中国大陆城市，因航班取消造成旅客无法按原计划出发或抵达的情况下，可以免费为旅客预订国航实际承运的中国国内航段。 例如：旅客原定北京-新加坡往返客票，航班取消后，可以免费为旅客变更为国航实际承运北京-成都-新加坡往返航班。 3. 当变更航程和变更日期同时发生时，变更日期须按上述“第（二）条”标准执行。</p>
7	其他航线的旅客	购票日期在2020年1月28日零时前；（换开过的客票，以客票换开日期进行判断） 旅行日期：2020年3月1日（含）以后	<p>（一）退票 在航班起飞前取消订座或提出退票申请，可在客票有效期内申请免费退票，免收退票手续费，起飞后提出退票，需收取手续费。</p> <p>（二）变更航班日期 按<b>自愿</b>标准，根据客票规则收取改期费、子舱位价差、淡旺季价差。</p>
8	<b>关于代码共享国际航班</b>	<p>1、999客票销售的挂国航航班代码但由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的航班不正常时；</p> <p>2、999客票销售的挂外航航班代码但由国航实际承运的国际（地区）城市自/至中国大陆的航班不正常时（999客票销售的挂外航航班代码且由外航实际承运的国际（地区）城市自/至中国大陆航班不正常时，在能证实航班不正常信息的情况下）</p>	<p>（一）非自愿退票 在客票有效期内，可办理退票，免收退票手续费。已办理过客票变更的旅客再提出退票申请的按自愿退票办理。</p> <p>（二）非自愿变更航班 在客票有效期内，可以免费办理一次非自愿变更航班日期，再次变更按客票使用条件办理。变更时，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。 1. 与汉莎航LH、瑞士航LX、奥地利航OS、多洛米蒂航EN、加航AC、北欧航SK、波兰航LO、山航SC、深航ZH代码共享航班，客票变更时可变更为原承运人实际承运航班或国航实际承运航班。 2. 除上述航司以外的其他代码共享航班</p> <p>客票变更时不允许变更航程及航班实际承运人。 （1）挂国航航班代码但由外航实际承运航班仅限变更为挂国航航班代码且由原外航实际承运的其他航班，即“*CA”变更为“*CA”航班； （2）挂外航航班代码但由国航实际承运航班可变更为挂外航航班代码但由国航实际承运的其他航班，或变更为挂国航航班代码且由国航实际承运航班，即“*外航”可变更为“*外航”或“CA”航班； （3）挂外航航班代码且由外航实际承运航班仅限变更为挂外航航班代码且由原外航实际承运的其他航班，即“外航”变更为“外航”航班。</p>
9	<b>注意事项</b>		<p><b>1. 以上退改规适用于999客票，且航班为国航实际承运航班或涉及999客票销售的代码共享航班。</b></p> <p><b>2. 不涉及以上类型的旅客，按客票使用条件办理客票退改；</b></p> <p><b>3. 符合规定的客票需要在有效期内免费办理退票、改期的，务必要在航班起飞前取消预定座位。</b></p> <p><b>4. 本速查表仅供参考，具体请以国航最新规则为准。</b></p>

国航10月25日-12月31日国际计划

始发地	区域	国家	航线	去程航班号	起飞时刻	到达时刻	起飞班期	北京相关航班回程入境点
北京	北美	美国	北京首都-洛杉矶	CA987/8	14:55-11:20	13:20-12:00+2	周日	天津
		加拿大	北京首都-温哥华	CA991/2	15:20-10:00	13:00-16:35+1	周日	北京
				CA997/8	15:20-10:00	13:00-11:40+2	周六	郑州
	欧洲	法国	北京首都-巴黎	CA933/4	13:30-17:45	19:30-12:00+2	周三	天津
		丹麦	北京首都-哥本哈根	CA877/8	14:55-17:45	19:45-11:50+1	周一	北京
					14:55-17:45	19:45-11:50+1	周三	石家庄
		俄罗斯	北京首都-莫斯科	CA721/2	15:55-15:25	17:15-22:40+1	周四	郑州
					13:15-17:25	19:20-22:35+1	周五	呼和浩特
		西班牙	北京首都-马德里	CA907/8	10:05-16:00	18:20-14:10+2	周一	西安
					08:00-13:00	16:00-23:00+1	周六	天津
		瑞典	北京首都-斯德哥尔摩	CA911/2	13:50-16:30	18:20-09:40+1	周五	北京
					13:50-16:30	18:20-11:25+2	周日	西安
		波兰	北京首都-华沙	CA737/8	14:20-16:30	18:55-11:20+2	周一	呼和浩特
					14:20-16:30	18:55-11:20+2	周五	太原
		奥地利	北京首都-维也纳	CA841/2	09:30-12:30	14:30-06:55+1	周六	北京
		俄罗斯	北京首都-莫斯科	CA909/10	13:45-16:55	18:45-07:15+1	周五	按兰州、南京、郑州、石家庄顺序执行
	希腊	北京首都-雅典	CA863/4	14:15-19:15	21:15-12:25+2	周三	成都	
				14:15-19:15	21:15-12:50+1	周六	北京	
	亚太	柬埔寨	北京首都-金边	CA745/6	19:40-00:10+1	01:10-21:10	去：周二/回：周三	郑州
					19:40-00:10+1	01:10-07:00	去：周三/回：周四	北京
		缅甸	北京首都-仰光	CA905/6	09:30-13:00	14:00-13:45+1	周日	郑州
		印度	北京首都-德里	CA947/8	20:00-01:20+1	02:50-11:20+1	去：周一/回：周二	太原
		阿联酋	北京首都-迪拜	CA941/2	16:55-22:45	00:45-23:20	去：周二/回：周三	长沙
					16:55-22:45	00:45-12:35+1	去：周四/回：周五	西安
		巴基斯坦	北京首都-伊斯兰堡-卡拉奇	CA945/6	15:20-19:00-22:35	30-22:35-09:40	周四	北京
	泰国	北京-曼谷	CA979/80	19:55-00:10+1	01:30-07:15	去：周二/回：周三	北京	
	菲律宾	北京首都-马尼拉	CA179/80	23:35-04:25+1	06:20-11:40+1	去：周一/回：周二	青岛	
非洲	南非	北京首都-深圳-约翰内斯堡	CA867/8	06:15-09:45-18:50	0-15:50+1-20:4	周三	深圳	
韩国	韩国	北京首都-首尔仁川	CA123/4	08:30-11:35	14:30-23:20	周四	大连	
				08:45-11:50	13:10-14:20	周五	北京	
上海	欧洲	德国	上海浦东-法兰克福	CA935/6	11:35-17:00	19:00-13:10+1	周六	/
		英国	上海浦东-伦敦	CA849/50	03:10-07:25	10:25-05:40+1	周五	/
	日本	日本	上海浦东-东京成田	CA929/30	11:00-14:35	16:55-19:05	周四	/
杭州	韩国	韩国	杭州-首尔仁川	CA139/40	08:40-11:40	14:20-15:45	周二	/
	亚太	新加坡	杭州-新加坡	CA767/8	09:30-14:25	15:50-20:50	周五	/

	日本	日本	杭州-东京成田	CA145/6	09:50-13:50	17:00-19:15	周一	/
成都	亚太	尼泊尔	成都-加德满都	CA437/8	09:45-11:20	12:20-17:55	周日	/
		新加坡	成都-新加坡	CA403/4	09:50-15:00	16:00-20:40	周一	/
	欧洲	德国	成都-法兰克福	CA431/2	12:35-16:20	19:20-11:55+1	周四	/
深圳	北美	美国	深圳-洛杉矶	CA769/70	14:10-11:10	14:10-21:10+1	周二	/

相关客票特殊处理方案如下：

- 1、后续仍有乘机计划的旅客，建议待后期航班计划公布后再进行客票变更，首次变更免收变更手续费，再次申请需按客票使用条件办理。
- 2、已确定取消行程的旅客，在客票有效期内均可联系原购票渠道办理退票，免收退票手续费。

联程旅客关于国航北京国际航班调整第一入境点的行李托运及后续行程问题解释如下：

- 1、联程旅客可按原行程办理行李直挂，由于需要在第一入境点进行新冠肺炎的筛查，现系统中北京T3国际转国内MCT时间临时调整为6小时。
- 2、在第一入境点检查完毕，符合登机条件的旅客乘坐原航班回北京，联程旅客到达北京后按原行程转机。