

# 关于境外始发经第三国中转赴中国旅客客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

根据疫情防控要求，自 2020 年 11 月初开始境外旅客乘坐赴中国航班将实施新规，各驻外使领馆陆续发布公告要求境外始发经第三国中转赴中国旅客，须凭在第三国中转地采样的核酸检测及血清抗体检测双阴性证明乘机。为做好旅客服务，现将境外始发经第三国中转赴中国旅客客票处置规则通知如下：

## 一、适用范围

在 2020 年 10 月 30 日（含）前（当地时间）购买或换开的 999 客票（包括里程奖励客票），旅客行程为境外始发经第三国中转赴中国，且至中国航班为旅行日期为 2020 年 10 月 30 日（含）之后（当地时间）国航实际承运航班。

## 二、客票退改规则

1. 客票变更：不允许。如旅客提出客票改期、变更航程，可建议旅客办理退票，待疫情防控政策调整后重新购票。

2. 客票签转：不允许。如旅客提出客票签转，可建议旅客办理退票，待疫情防控政策调整后重新购票。

3. 客票退票：在客票有效期内，在原购票渠道办理非自愿退票，免收退票手续费。

4. BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客的行程证明凭证扫描件，退票原因选择“授权”。

5. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客的行程证明凭证扫描件，办理退票。

6. 行程证明凭证，需提供以下材料之一作为其行程的证明材料：

(1) 旅客从境外始发经第三国中转赴中国全部行程的机票预订单；

(2) 旅客本人的始发国护照；

(3) 旅客本人的始发国签证；

(4) 旅客本人的始发国居留证件。

### 三、通知生效时间

本通知自 2020 年 10 月 30 日（含）起生效。不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。