

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【国际 026】

国航各客运销售代理人：

根据疫情防控要求，自 2020 年 11 月初开始（各国开始时间略有不同），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。公告中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，这一要求将对部分国际中转旅客造成影响。为做好旅客服务，特明确境外始发经第三国中转赴中国旅客客票特殊处置方案。具体如下：

一、适用范围

自 2020 年 10 月 30 日（含）起，凡在 2020 年 10 月 30 日（含）前购买或换开的 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）之后国航实际承运航班。

二、退票规则及所需材料

在客票有效期内，上述客票可在原购票渠道办理非自愿退票（国航自助渠道销售的客票，可在各直属售票网点及电话中心办理），免收退票手续费。如旅客提出客票改期、变更航程或签转，可建议旅客办理退票，待疫情防控政策调整后重新购票。

旅客在办理退票时，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。

请各单位在办理退票时查验上述证明材料，并将证明材料的照片、复印件或扫描件随退票材料上交所属营业部。

三、上述时间均为当地时间。

四、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。

此通知。

华南基地市场营销中心

二〇二〇年十一月六日