

*** 速查表更改提示**

- 1、更新《特殊时期CA国际运力表2021年1月1日-3月27日》；
- 2、《国航国际客票改退处置规则》中，针对关于受疫情防控措施影响的旅客、持“未乘机证明”的旅客、疑似病例或确诊旅客等政策有变化，请注意；
- 3、如有其它疑问，请及时联系我部。

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>(1) 因目的地或中转地国家、地区或城市（包括境外及境内）疫情防控措施影响无法正常旅行的旅客及其同行人员。</p> <p>(2) 持机场相关部门或国航航站出具的“未乘机证明”（原件或原件扫描件、照片）的旅客。</p> <p>(3) 持旅客所在单位或学校出具的不允许跨境或跨省市出行证明（原件或原件扫描件、照片）的旅客及其同行人员。</p> <p>(4) 持核酸检测阴性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊旅客。</p>	-	<p>注：本政策适用于持涉及国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班的 999 客票（包含里程奖励客票）。同行人员指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。</p> <p>1. 退票 客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。</p> <p>2. 变更航班 客票有效期内可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次申请需按客票使用条件办理。</p>
2	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&新西兰地区、巴西&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>
3	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 按自愿标准，根据客票规则收取改期费、子舱位差价、淡旺季价差。</p>

4	<p style="text-align: center;">关于代码共享国际航班</p>	<p>1、999客票销售的挂国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</p> <p>(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差价。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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>
5	<p style="text-align: center;">关于欧洲和非洲航线</p>	<p>购票日期：2020年8月26日（含）至2021年2月28日</p>	<p>(一) 变更航班日期 客票有效期的任意时间变更，免收变更手续费（中国始发至欧洲/非洲、欧洲/非洲始发至中国以及欧洲/非洲始发第六航权航线的变更手续费），可在GDS系统中CATEGORY16 NOTE文本里查看，具体内容以GDS系统CATEGORY16显示内容为准。</p>
6	<p style="text-align: center;">注意事项</p>	<p>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。</p> <p>2. 不涉及以上类型的旅客，按客票使用条件办理客票退改；</p> <p>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。</p> <p>4. 本速查表仅供参考，具体请以国航最新规则为准。</p>	

国航2021年1月1日-3月27日国际航线计划

始发地	区域	国家	航线	去程航班号	起飞时刻	回程时刻	起飞班期	回程入境航班	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	14:55-10:55	13:20-12:00+2	周日	周一	天津
		加拿大	北京首都-温哥华	CA991/2	15:20-10:00	13:00-16:00+1	周三	周四	北京
	CA997/8			15:20-10:00	13:00-11:40+2	周六	周日	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	周四	天津
		德国	北京首都-法兰克福-成都	CA931/432	18:50-14:55	19:20-11:55+1	周日	周一	成都
					14:55-17:45	19:45-11:50+1	周一	周二	北京
		丹麦	北京首都-哥本哈根	CA877/8	14:55-17:45	19:45-12:35+2	周三	周四	石家庄
		白俄罗斯	北京首都-明斯克	CA721/2	13:15-17:25	19:20-22:35+1	周五	周六	呼和浩特
		西班牙	北京首都-马德里	CA907/8	08:00-13:00	16:00-23:00+1	周六	周日	天津
					13:50-16:30	18:20-09:40+1	周五	周六	北京
		瑞典	北京首都-斯德哥尔摩	CA911/2	13:50-16:30	18:20-11:25+2	周日	周一	西安
		波兰	北京首都-华沙	CA737/8	14:20-16:55	18:55-11:20+2	周五	周六	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	周日	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	周六	按兰州、南京、郑州、石家庄、青岛顺序执行
		希腊	北京首都-雅典	CA863/4	14:15-19:15	21:15-12:50+1	周六	周日	北京
	亚太	柬埔寨	北京首都-金边	CA745/6	19:40-00:10+1	01:10-21:10	周二	周三	郑州
					19:40-00:10+1	01:10-07:00	周五	周六	北京
		缅甸	北京首都-仰光	CA905/6	09:30-13:00	14:00-13:45+1	周日	周日	郑州
		阿联酋	北京首都-迪拜	CA941/2	05:20-11:10	00:45-12:35+1	周四	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	55:20-30:09-40	周四	周五	北京
		泰国	北京-曼谷	CA979/80	19:55-00:10+1	01:30-07:15	周二	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	周一	周二	青岛
		韩国	北京首都-首尔仁川	CA123/4	08:30-11:35	14:30-23:20	周四	周四	大连（仅1月7日、2月4日和3月4日）
	08:45-11:50				13:10-14:20	周五	周五	北京	
非洲	南非	北京首都-深圳-约翰内斯堡	CA867/8	06:15-09:45-18:50	5-04:55+1-09:5	周三	周四	深圳	
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	周日	/
		英国	上海浦东-伦敦	CA849/50	03:10-07:25	10:25-05:40+1	周五	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	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	周二	/
	亚太	新加坡	杭州-新加坡	CA767/8	09:30-14:25	15:50-20:50	周五	周五	/
	日本	日本	杭州-东京成田	CA145/6	09:50-13:50	17:00-19:25	周一	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	周日	/
		新加坡	成都-新加坡	CA403/4	09:50-15:00	16:00-20:40	周一	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	周五	/
深圳	北美	美国	深圳-洛杉矶	CA769/70	14:10-11:10	14:10-21:25+1	周二	周三	/

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。